



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO OFERECIDOS  
PELAS BIBLIOTECAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS BRASILEIROS.

Marília Catarina Andrade Gontijo  
Orientadora: Prof. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília  
2014

Marília Catarina Andrade Gontijo

LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO OFERECIDOS  
PELAS BIBLIOTECAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS BRASILEIROS.

Monografia apresentada como parte das  
exigências para obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia pela  
Faculdade de Ciência da Informação da  
Universidade de Brasília

Orientadora: Prof. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília

2014

G642L

GONTIJO, Marília Catarina Andrade.

Levantamento dos serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas brasileiros / Marília Catarina Andrade Gontijo. – Brasília: UnB / Faculdade de Ciência da Informação, 2014.

78 f.

Orientação: Prof. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2014.

1. Cooperação interbibliotecária. 2. Fontes de Informação.
3. Serviços de Referência. 4. Serviços e produtos de Informação.
5. Tribunal de Contas.

025.5



**Universidade de Brasília**

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)  
Curso de Graduação em Biblioteconomia

**Título: Levantamento dos serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas Brasileiros.**

**Aluna: Marília Catarina Andrade Gontijo**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 04 de julho de 2014.

*Rita de Cássia do Vale Caribé*

**Rita de Cássia do Vale Caribé** - Orientadora  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Murilo Bastos da Cunha** - Membro  
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutor em Ciência da Informação

**Dalgiza Andrade de Oliveira** - Membro externo  
Professora da Escola de Ciência da Informação (UFMG)  
Doutora em Ciência da Informação

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esse trabalho aos meus pais, que com o amor, o carinho, a força e a dedicação depositada em mim e por sempre estarem do meu lado durante toda a minha vida, tornou esta conquista possível. Dedico em especial a minha avó, Conceição Andrade, pelo grande incentivo que me foi dado desde pequena.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter me dado a vida, meu bem maior e por estar sempre olhando por mim e por toda a minha família.

Agradeço à minha mãe, Eni, por sempre estar do meu lado, por ser meu porto seguro, me apoiando e me incentivando a ser sempre uma pessoa melhor. Mulher batalhadora, que sem ela não estaria onde estou, nem teria a vida que tenho hoje. Obrigada por tudo mãe, obrigada por tudo que você faz por mim e por ser sempre minha melhor amiga.

Agradeço ao meu pai, Francisco, que sempre me apoiou e esteve ao meu lado, por ser um pai dedicado, de bom humor, com quem eu sempre pude contar em qualquer momento da minha vida.

Agradeço à minha família por sempre me incentivar a busca por melhores condições de vida. As minhas tias e meus tios pelo exemplo de cada um, em especial a minha tia Dalgiza que me apresentou e me incentivou a seguir minha futura profissão.

Agradeço as minhas fiéis amigas, as de longa data e as que eu tive o prazer de conhecer na UnB (Sempre amor e bibliolindas).

Agradeço a minha orientadora Rita de Cássia do Vale Caribé, que desde o início desse trabalho, me incentivou e me apoiou em todas as decisões que tomei. Muito obrigada Professora !

Agradeço aos profissionais e bibliotecários das bibliotecas dos Tribunais de Contas que se dispuseram a responder o questionário desta pesquisa.

“A má informação é mais desesperadora que a não informação.”

Charles Caleb Colton

## RESUMO

A pesquisa aborda o levantamento dos serviços e produtos de informação disponibilizados pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas do país. A revisão de literatura abrangeu os tópicos serviços, produtos e o processo de referência, fontes de informação e cooperação entre bibliotecas. O *survey* foi realizado por meio de questionário enviado às bibliotecas dos Tribunais de Contas, incluindo da União e do Distrito Federal, foram excluídos os Tribunais de Contas dos Municípios e quatro Tribunais de Contas de Estados que não puderam participar da pesquisa. Quatorze bibliotecas responderam ao questionário o que possibilitou perceber quais são os serviços e produtos de informações disponibilizados por estas unidades de informação. Foram identificados os serviços disponibilizados presencial e virtualmente; quais bibliotecas participam de redes de informação e quais os serviços que podem ser compartilhados com outras bibliotecas.

**Palavras-chave:** Cooperação interbibliotecária. Fontes de Informação. Serviços de Referência. Serviços e produtos de Informação. Tribunal de Contas.



## **ABSTRACT**

The research addresses the inventory of information services and products provided by the Courts of Audit of the country libraries. The literature review covered the topics of products and services and the reference process, sources of information and library cooperation. The survey was conducted through a questionnaire sent to the Courts of Audit libraries, including the Union and the Federal District. The Courts of Audit of the municipalities and four States Courts of Audit that could not participate in the study were excluded. Fourteen libraries responded the questionnaire which enabled realize what information services and products are provide by these information units. The classroom and virtually services provided were identified; which libraries participate in information networks and the services that can be shared with other libraries.

**Keywords:** Courts of Audit. Information services and products. Library cooperation. Reference Service. Sources of information.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Bibliotecas e as redes de informação das quais participam.....	51
Tabela 2 – Bibliotecas e as bases de dados .....	55
Tabela 3 – Campos de pesquisa nas bases de dados.....	55
Tabela 4 – Serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.....	60
Tabela 5 – Bases de dados de outras instituições .....	64
Tabela 6 – Atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas .....	66
Tabela 7 – Linguagens documentárias utilizadas pelas bibliotecas .....	68
Tabela 8 – Meios de comunicação utilizados para contato com os usuário .....	69
Tabela 9 – Canais de comunicação utilizados pelas bibliotecas .....	71
Tabela 10 - Serviços e produtos oferecidos que poderiam ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas .....	72

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Bibliotecas que participam de redes de informação .....	51
Figura 2 - Bibliotecas com assinaturas de periódicos.....	53
Figura 3 - Bibliotecas que disponibilizam periódicos para as bibliotecas de outros Tribunais de Contas .....	54
Figura 4 - Disponibilidade de acesso pelos usuários das bases de dados pela Internet.....	59
Figura 5 - Bibliotecas com acesso a bases de dados de outras instituições.....	64
Figura 6 - Bibliotecas que desenvolvem atividades culturais.....	65
Figura 7 - Bibliotecas que desenvolvem atividades de capacitação de usuários.....	67
Figura 8 - Bibliotecas que utilizam linguagem documentária para o tratamento e recuperação da informação .....	67
Figura 9 - Bibliotecas que possuem cadastro ou listagem das principais fontes de informação em sua área de atuação .....	69

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CD	<i>Compact Disc</i>
CD-Rom	<i>Compact Disc Read-Only Memory</i>
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
DF	Distrito Federal
DVD	<i>Digital Versatile Disc</i>
DVD-Rom	<i>Digital Versatile Disc - Read Only Memory</i>
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IP	<i>Internet Protocol</i>
ODLIS	<i>Online dictionary for library and information science</i>
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i>
TC	Tribunal de Contas
TCEES	Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo
WWW	<i>World Wide Web</i>
XML	<i>Extensible Markup Language</i>

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	14
2	CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA .....	15
2.2	OBJETIVOS DA PESQUISA .....	16
2.2.1	Objetivo geral .....	16
2.2.2	Objetivos específicos.....	16
3	REVISÃO DE LITERATURA .....	17
3.1	SERVIÇO DE REFERÊNCIA .....	17
3.1.1	Bibliotecário de referência.....	22
3.1.2	Usuário.....	23
3.1.3	Serviço de referência virtual.....	25
3.2	FONTES DE INFORMAÇÃO .....	27
3.2.1	Fontes primárias .....	28
3.2.2	Fontes secundárias.....	32
3.2.3	Fontes terciárias.....	35
3.2.4	Internet.....	36
3.2.5	<i>Blogs</i> .....	37
3.3	COOPERAÇÃO ENTRE BIBLIOTECAS.....	38
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	43
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO .....	46
4.1.1	Os Tribunais de Contas.....	46
4.1.2	As bibliotecas dos Tribunais de Contas.....	48
4.2	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	49
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....	50
6	DISCUSSÃO E CONCLUSÃO.....	73
	REFERÊNCIAS .....	77
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO .....	79

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste no levantamento dos serviços e produtos de informação disponibilizados pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas do país. O seu objetivo foi identificar quais serviços são disponibilizados presencial e virtualmente, quais bibliotecas participam de redes de informação e quais os serviços que podem ser compartilhados com outras bibliotecas de outros Tribunais de Contas.

No Brasil, os órgãos que têm a finalidade de analisar e julgar as contas públicas de seus jurisdicionados são os Tribunais de Contas. Atualmente, existem o Tribunal de Contas da União, do Distrito Federal, vinte e seis Tribunais de Contas de Estados brasileiros e seis Tribunais de Municípios, que são a saber os Tribunais de Contas dos Municípios do Estado da Bahia, do Ceará, de Goiás, do Pará, de São Paulo e do Rio de Janeiro, os quais não foram incluídos nesta pesquisa.

Foi realizada uma revisão de literatura sobre serviços e produtos de referência, fontes de informação e cooperação interbibliotecária, a qual deu base a esta pesquisa.

Como forma de levantamento de dados, a metodologia utilizada foi o modelo *Survey* interseccional, que consistem na coleta dos dados de uma dada população realizada em um único intervalo de tempo por meio de um questionário. O questionário foi encaminhado via *e-mail* para os responsáveis das bibliotecas de vinte e quatro Tribunais de Contas do país, excluindo os Tribunais dos Estados de Alagoas, Acre, Mato Grosso do Sul e Amapá por motivos de força maior que impediram o envio desse instrumento de pesquisa.

Com as respostas do questionário, foi possível perceber quais são os serviços que são disponibilizados pelas bibliotecas selecionadas para a presente pesquisa. Além disso os que se apresentam com maior uso, como empréstimo entre bibliotecas, fornecimento de cópias e levantamento bibliográfico; os que são pouco utilizados e aqueles que não apresentam disponibilidade, como comutação bibliográfica como exemplo do primeiro e produção de traduções para o segundo.

Ainda de acordo com a pesquisa, percebeu-se que mesmo participando de redes de informações, poucos serviços dessas bibliotecas podem ser disponibilizados a outras, mesmo as que participam da mesma rede de informação.

## **2 CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA**

O Tribunal de Contas da União, dos Estados brasileiros e do Distrito Federal têm como objetivo fiscalizar as receitas e despesas de suas respectivas jurisdições, estendendo-se a todos os órgãos da administração, sendo ela direta, indireta, fundacional ou autárquica. De acordo com o artigo nº 71 da Constituição Federal Brasileira “o controle externo, a cargo do Congresso Nacional, será exercido com o auxílio do Tribunal de Contas da União”.

Para executar suas atividades os Tribunais precisam contar com informações sistematizadas, atualizadas e disponíveis em tempo hábil. Nesse sentido foram criadas bibliotecas dentro da estrutura organizacional desses órgãos. Essas bibliotecas têm como missão fornecer a base informacional que apoie as diversas atividades desenvolvidas no âmbito dos Tribunais, suprimindo assim, as necessidades informacionais de Conselheiros, Auditores, Ministros, Técnicos e dos demais servidores que integram seus quadros.

Cabe às bibliotecas a coleta, o tratamento e a organização da informação de forma a possibilitar a geração de serviços e produtos de informação com qualidade, de acordo com as exigências dos usuários, com eficiência e rapidez, de forma a atender, satisfatoriamente, aos seus pedidos. Diretamente ligado ao conjunto de serviços e produtos oferecidos está o trabalho do bibliotecário de referência, que é de extrema importância, pois é esse profissional que tem a prerrogativa de fazer a mediação entre o usuário e a informação. É o bibliotecário de referência que, ao conhecer as fontes de informação especializadas relativas aos assuntos que a biblioteca atua, poderá facilitar o atendimento das necessidades dos usuários.

No entanto, conforme afirma Hutchins (1973, p. 95) “provavelmente não existe biblioteca que satisfaça sempre e completamente a todas as exigências de referência de sua clientela [...]”. Esta afirmação ainda é verdadeira, apesar de todos os recursos disponibilizados por meio das tecnologias de informação e comunicação. Além dos recursos financeiros e humanos escassos, é impossível uma biblioteca ter tudo que seus usuários necessitam como também não poderá oferecer todos os serviços e produtos necessários ao atendimento de todas as demandas e necessidades informacionais.

Nesse contexto, a cooperação entre bibliotecas se faz necessária visando à maximização na utilização dos produtos e serviços oferecidos por diferentes instituições, aproveitando assim, os recursos que já foram desenvolvidos, acarretando em economia de

tempo, recursos humanos e financeiros. O compartilhamento de recursos informacionais entre bibliotecas possibilita a ampliação da gama de produtos e serviços, a troca de livros, documentos e demais informações. A cooperação possibilita, também, a troca de informações técnicas, estando elas presentes na catalogação, classificação, indexação ou entre os demais serviços técnicos.

Ao fazer uma pesquisa nos sítios desses Tribunais de Contas, observou-se a falta de informações referentes às bibliotecas e seus serviços de informação. Diante desta constatação percebeu-se a necessidade de identificar quais os serviços e produtos oferecidos em cada biblioteca. Assim, pergunta-se: quais são os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas dos diversos Tribunais de Contas existentes no Brasil nos níveis: federal, estadual e distrital?

## **2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA**

### **2.2.1 Objetivo geral**

Mapear os serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas dos Estados, do Distrito Federal, e da União.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

Identificar os serviços e produtos oferecidos de forma presencial e virtual;

Identificar quais bibliotecas dos Tribunais de Contas participam de redes de informação;

Identificar quais os serviços que podem ser compartilhados as com outras bibliotecas dos Tribunais de Contas.



### 3 REVISÃO DE LITERATURA

#### 3.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O usuário ao fazer uma pesquisa no catálogo de uma biblioteca sobre um assunto que não possui total dominância, certamente não irá encontrar o que deseja, é nesse ponto em que o trabalho do bibliotecário de referência assim como o serviço de referência se fazem necessários.

De acordo com Grogan (1995, p. 9),

[...] buscas cujos itens são conhecidos (isto é, buscas sobre um autor ou um título específico, ao contrario de um assunto) até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e ele está representado no catálogo. Os estudos de usuários também mostram que a maioria dos consulentes então desiste, e apenas um quinto solicita auxílio ao bibliotecário.

Os serviços de referência tiveram sua origem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte-americanas (ACCART, 2012, p. 7). Este termo é uma tradução livre da expressão *reference work*, de acordo com Martins e Ribeiro (1972, p. 9) “foi traduzida sem maiores cuidados quanto às suas conotações”.

Sobre serviço de informação Foskett (1969, p. 15) discorre que “a função social de um serviço de informação é investigar o que se conhece acerca de determinado assunto e proporcionar ao consulente tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento”.

Esse mesmo autor considera as bibliotecas como um serviço de informação, afirma que “as bibliotecas, num certo sentido, sempre têm sido Serviços de Informação [...]” (FOSKETT, 1969, p. 15).

Ainda sobre serviço de informação, o autor alega que,

Disseminar informações que manterão os leitores bem informados e atualizados em suas especialidades e campos afins constitui um dos aspectos do serviço de informação; o segundo, de igual importância, é ministrar respostas a consultas específicas o que pode assumir diversas formas, de acordo com a natureza da pergunta realmente formulada (FOSKETT, 1969, p. 90).

O termo serviço de referência tem sido alvo de várias definições, de acordo com Hutchins (1973) algumas delas apresentam conceitos limitados e/ou amplos. Como exemplo,

a autora destaca a definição: “a parte da administração da biblioteca que lida com a assistência dada aos leitores no uso de recursos da biblioteca” (HUTCHINS, 1973, p. 3), afirmando ser limitada pelo fato dos bibliotecários de referência também poderem orientar os usuários sobre os recursos existentes fora das bibliotecas sob sua coordenação e ao mesmo tempo amplo, pois na prática qualquer bibliotecário seja o de catalogação, ou o de indexação, ou entre os demais auxiliam os leitores com algum tipo de recurso.

Entre as várias definições encontradas na literatura, Martins e Ribeiro (1972) citam a definição de Ranganathan, sendo ela: “o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal” (RANGANATHAN *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 13).

Hutchins (1973, p. 4) descreve o trabalho de referência como aquele que “inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível”.

Os autores Cunha e Cavalcanti citam a definição de Katz como “a capacidade do bibliotecário para traduzir pergunta formulada pelo usuário em termos que possam se encontrados em determinadas fontes de referência” (KATZ *apud* CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Nesse sentido, Whitaker (*apud* GROGAN, 1995, p. 8) afirma que,

A finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente.

Assim, para Grogan (1995, p. 50).,

Enquanto a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão ‘processo de referência’ passou a ser empregada, ao longo de 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

O processo de referência descrito por Grogan (1995) se constitui em oito passos. Segundo o autor é a “sequência lógica das etapas decisórias encadeadas que constituem o processo normal de referência” (GROGAN, 1995, p. 51).

São eles:

1. O problema. O processo se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. [...] A fonte do problema pode ser

externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo; um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa. [...];

2. A necessidade de informação. Nesse ponto, talvez sua necessidade de informação seja vaga e imprecisa, [...]. Provavelmente, porém, ainda não estará nem formada e certamente nem expressa [...]. Essa necessidade, de fato, talvez não surja de um problema realmente ‘concreto’. A motivação pode simplesmente estar no desejo de conhecer e compreender, ou até mesmo numa ‘mera’ curiosidade;

3. A questão inicial. [...] dar a pergunta uma forma intelectual mais nítida, descrevê-la com palavras, e formulá-la como uma questão;

4. A questão negociada. A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, [...]. [...] a questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas;

5. A estratégia de busca. [...] impõem-se duas decisões técnicas: como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira dessas decisões diz respeito em grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. [...] A segunda decisão implica escolher entre vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para pesquisa, experiência em sua utilização e aquela intuição que todos os bibliotecários de referência reconhecem e que tem sido tão comentada, mas que ninguém consegue explicar;

6. O processo de busca. A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca;

7. A resposta. O que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta estiver executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca [...]. Às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma ‘resposta’ [...];

8. A solução. Uma ‘resposta’ é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é eficiente em sua forma despojada. Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa (GROGAN, 1995, p. 51-54).

No que se refere ainda a essa temática, Dias e Pires (2005, p. 20) também discutem a Questão de Referência. Segundo as autoras “todas as solicitações apresentadas, formal ou informalmente, pelo usuário, excluindo-se as de caráter geral, administrativo ou de orientação espacial [...], podem ser classificadas como: questões simples (fatuais) e questões complexas” (DIAS; PIRES, 2005, p. 20).

Nesse aspecto, as autoras a caracterizam da seguinte forma:

1. Questões simples (fatuais): sobre fatos, acontecimentos, definições, etc.; são simples e diretas e podem ser respondidas rapidamente mediante buscas bibliográficas dentro da biblioteca;
2. Questões complexas: apresentam dificuldades de recuperação, podendo ou não ser respondidas com fontes bibliográficas ou outros recursos disponíveis na organização ou mesmo fora dela; referem-se às questões que demandam busca e pesquisa para o fornecimento de uma resposta mais complexa, requerendo do profissional competência para lidar com as técnicas de manuseio da informação e conhecimento da área do assunto da pergunta (DIAS; PIRES, 2005, p. 20).

Desde sua mais remota origem, os serviços de referência vêm passando por mudanças. Com o surgimento das primeiras ferramentas tecnológicas até as últimas lançadas, cada tipo ou variação alterou o cenário desse serviço de alguma maneira. A primeira mudança notável se fez pelo advento do telefone, o que permitiu o contato à distância entre os usuários e os bibliotecários (ACCART, 2012).

A partir dessa mudança, os serviços de referência deixaram de ser essencialmente presenciais e começaram a ter espaço virtualmente. Segundo o autor as tecnologias e a internet tiveram grande impacto nos países anglo-saxões na criação de serviços de referência virtuais.

Atualmente, em consonância como esse autor,

Embora as denominações não sejam idênticas de um setor para outro ou de uma instituição para outra, os serviços de referência vão muito bem. Concentram um certo número de competências, métodos e instrumentos que constituem uma síntese da própria instituição (ACCART, 2012, p. 11).

Para conseguir obter um resultado eficiente dentro do serviço de referência utiliza-se ajuda instrumental. Assim, se recorre aos instrumentos bibliográficos, tais como obras de referência, catálogos em fichas ou informatizados, bases de dados em linha ou em CD-ROM, acesso à internet entre outros e salas dedicadas às obras de referência (ACCART, 2012).

As obras de referência fazem parte da coleção de referência, esta coleção não pode ser emprestada e deve estar à disposição daquele serviço para que forneça respostas imediatas. Essas obras devem ser de fácil localização e utilização dos usuários, ou seja, devem ser localizadas perto de mesas e/ou salas de referência. Outra característica da coleção de referência é que pode ser encontrada bem como disponibilizada tanto em suporte de papel quanto digital (ACCART, 2012).

Esse autor afirma que “o serviço de referência também oferece acesso aos recursos internos da instituição (fichários, catálogos) e aos recursos externos (bases de dados)” (ACCART, 2012, p. 58).

Ainda de acordo com o mesmo autor,

Um serviço de referência possui essas obras que são de consulta, e se destinam a servir de guias para a pesquisa. [...] fazem referência a uma informação, a um dado já publicado em artigo ou livro, e organizam esses dados ou essas informações segundo uma lógica que lhes é própria (ACCART, 2012, p. 58).

Alguns exemplos de obras de referência são: dicionários gerais e especializados (monolíngues, especializados em áreas, biográficos, de abreviaturas em geral, siglas de instituições entre outros), enciclopédias (gerais, especializadas, nacionais e internacionais), tratados, repertórios bibliográficos, diretórios (de instituições, da administração, de empresas e internacionais), compilações de informações gerais, guias e atlas, manuais oficiais, folhetos informativos entre outros.

As funções do serviço de referência segundo o *Online dictionary for library and information science (ODLIS)* de Reitz são:

- Respostas e perguntas substantivas;
- Capacitação dos usuários na utilização das ferramentas apropriadas e das técnicas de recuperação da informação;
- Realização de pesquisas de informação na presença do usuário ou em seu lugar;
- Instrução do usuário quanto aos recursos existentes na biblioteca ou fora dela;
- Ajuda na avaliação da informação;
- Levantamento de estatísticas;
- Participação no desenvolvimento das coleções de obras de referência (REITZ, 2008 *apud* ACCART, 2012, p. 14).

Para Accart as funções são:

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos (ACCART, 2012, p. 113).

O serviço de referência é uma parte essencial para o bom funcionamento das bibliotecas, é a esse setor que o usuário recorrerá para sanar suas lacunas informacionais, esperando que a resposta seja dada em tempo hábil, e que seja eficiente, ou seja, que a partir do momento em que procura uma biblioteca e por consequência um bibliotecário de referência, ele irá ter sua pergunta respondida. Para Martins e Ribeiro, o serviço de referência “é portanto o único capaz de realizar de modo direto a finalidade da biblioteca: servir a comunidade, através do consulente, informando-o ou proporcionando-lhe a assistência capaz de enriquecer sua cultura e conhecimento” (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 26).

### **3.1.1 Bibliotecário de referência**

Grogan cita alguns autores como Ranganathan com a frase “o serviço de referência é a razão precípua e a culminância de todas as atividades bibliotecárias” (RANGANATHAN, 1957 *apud* GROGAN, 1995, p. 33) e Davinson, “o serviço de referência é o ápice da atividade bibliotecária” (DAVINSON, 1980 *apud* GROGAN, 1995, p. 33). Com estas citações Grogan (1995) destaca a importância de jamais omitir a matéria de serviço de referência da formação profissional dos bibliotecários.

Segundo Grogan (1995, p. 8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”.

A partir desta afirmação de Grogan, é possível concluir que o serviço de referência e o bibliotecário que atua nesta função são essenciais para que as bibliotecas consigam alcançar seus objetivos, ou seja, dar uma boa base informacional para seus usuários.

É impossível tratar sobre os serviços de referência sem abordar a relação entre os bibliotecários de referência e os usuários, Martins e Ribeiro (1972, p. 16) afirmam que “O serviço de referência será essencialmente um trabalho decorrente da comunicação direta entre bibliotecário e consulente”.

Sobre o bibliotecário de referência, Foskett trás a seguinte concepção: “no serviço de referência, a qualificação básica provavelmente é a experiência, através da qual o bibliotecário adquire a intuição que o guia pelos caminhos, que mais provavelmente irão levá-lo à informação desejada” (FOSKETT, 1969, p. 90).

Grogan em sua obra se refere ao fato de ser papel do bibliotecário de referência instruir o usuário. O autor trás duas linhas de pensamentos, a de Katz, “a busca é quase sempre executada por um bibliotecário ou analista de buscas. [...]” (1982 *apud* GROGAN,

1995, p. 58) e a da autora Dorice Des Chene, “[...] A principal meta dos bibliotecários deve ser a de ensinar aos usuários como localizar por si mesmos aquilo que deseja” (*apud* GROGAN, 1995, p. 58).

Um dos assuntos tratados na literatura sobre o papel dos bibliotecários de referência está em saber lidar com os usuários, ou seja, a comunicação e as relações interpessoais. Para Anderson os bibliotecários de referência devem ter “mais preparo acadêmico nos campos da psicologia e das relações humanas” (ANDERSON, *apud* GROGAN, 1995, p. 87).

Accart (2012, p. 16) refere-se ao bibliotecário de referência como dominador de um conjunto de técnicas e de habilidades. Em suas palavras “conhece o acervo de documentos dos quais é gestor, os recursos que pode oferecer localmente ou os que se acham disponíveis em outros serviços e bibliotecas”.

Ainda de acordo com o mesmo autor “o profissional da informação ajuda a formular e a tornar mais precisa a consulta apresentada, orienta o usuário, procura junto com ele ou em seu lugar e fornece um serviço real que se apoia em sua proficiência” (ACCART, 2012, p. 16). Accart (2012, p. 16) frisa que “este serviço se assemelha a uma forma de aconselhamento e acompanhamento adaptados a determinado interlocutor, ou seja, é personalizado”.

Para Green as missões do bibliotecário de referência são:

- Ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
- Responder às perguntas dos usuários;
- Ajudar os usuários a selecionar as obras boas;
- Promover e personalizar os serviços da biblioteca (GREEN, 1976 *apud* ACCART, 2012, p. 7).

Accart descreve o papel do bibliotecário de referência como:

Ele recebe o usuário: sua atitude amigável e atenciosa orienta-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta. Se a consulta for de ordem prática (uma indicação, uma orientação) ou se implicar uma pesquisa de informação (uma pergunta pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta;

Ele ouve atentamente a consulta do usuário: certas consultas precisam ser mais bem especificadas, faltam-lhes detalhes, o contexto da consulta (histórico, geográfico, social, etc.) carece ser determinado;

A partir dos elementos obtidos, o profissional proporá algumas pistas para resolver a consulta e encontrar a resposta apropriada (ACCART, 2012, p. 19).

### 3.1.2 Usuário

Grogan (1995, p. 62) faz questão de enfatizar em sua obra que “a maioria dos usuários de bibliotecas que apresentam questões ao bibliotecário sabem exatamente o que precisam e fazem seus pedidos de forma inteligível.” Contudo, o autor deixa claro que esse grupo é uma minoria nas bibliotecas, e para o mesmo autor eles podem ser divididos em dois grupos: os que sabem o que precisam, mas não conseguem expressar com palavras adequadas e os que não têm certeza quanto ao que precisam.

É notório no atual cenário das bibliotecas que os usuários quando se deparam com alguma barreira informacional, não recorre ao bibliotecário ou a outros recursos, mantendo assim, uma lacuna em seus conhecimentos. Grogan trás exemplos disto, o autor descreve esses grupos de usuários como:

O primeiro grupo de consulentes identificou seu problema, reconheceu sua necessidade de informação, mas não a expressou, de modo inteligível e cabal, na forma de uma questão que permita dar início à busca imediatamente. Os consulentes do segundo grupo nem mesmo chegaram a esse ponto: têm consciência de que se defrontam com um problema e que a informação os ajudará na sua solução, mas não conseguiram identificar com certa precisão a natureza da informação de que necessitam (GROGAN, 1995, p. 62).

Outro fato levantado por Grogan mostra que em muitos casos os usuários se sentem constrangidos em utilizarem os serviços das bibliotecas. Para o autor,

Possivelmente essa relutância constitui apenas um caso especial do constrangimento generalizado que muitos de nós sentimos ao pedir ajuda, principalmente a um estranho, e a ‘angústia das bibliotecas’, como foi denominada, talvez seja simplesmente uma faceta da síndrome do ‘temor à comunicação’ (GROGAN, 1995, p. 89).

Diante deste fato, verifica-se a total importância de uma boa comunicação entre o usuário e o profissional da informação. Sobre a comunicação verbal, Grogan (1995, p. 105) afirma que “[...] o principal instrumento de negociação do bibliotecário de referência é o interrogatório competente, cuja finalidade é levar o consulente a falar.” E finaliza seu ponto de vista afirmando que “[...] o bibliotecário deve ser um ouvinte atento [...]” (GROGAN, 1995, p. 105).

Grogan em sua obra destaca, também, a importância da comunicação não-verbal, o autor a define e a exemplifica como “a troca de mensagens face a face entre pessoas por outros meios diferentes da palavra, [...], alguns exemplos: suspirar profundamente, afastar a



cadeira, cobrir o rosto com a mão, franzir as sobrancelhas e evitar olhar para o interlocutor” (GROGAN, 1995, p. 100).

O autor afirma que “o impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência é a questão formulada pelo usuário da biblioteca” (GROGAN, 1995, p. 36).

De acordo com Accart “o usuário é considerado, [...], como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado em seu centro: discussões, estudos e consultorias permitem melhor focar suas necessidades” (ACCART, 2012, p. 113).

Para o mesmo autor, o papel do usuário em relação ao serviço de referência é:

- Fornecer informações suficientes para o profissional de referência adotar medidas necessárias para a execução do serviço;
- Avaliar a adequação da resposta à sua pergunta, para torná-la mais específica, reformulá-la, confirmá-la ou recusá-la;
- Participar pessoalmente na elaboração de uma resposta à sua pergunta (ACCART, 2012, p. 18-19).

Accart refere-se ainda às condições de atuação dos usuários:

- Da ideia de que ele tem acerca do serviço fornecido (desconhecendo a existência de certas fontes, não fará a consulta);
- De sua contribuição em termos de informações a serem transmitidas, de documentos a serem fornecidos;
- Do conhecimento do funcionamento do serviço de referência ou da biblioteca, e da execução de um serviço de informação, que o leva a estar mais ou menos a par dos procedimentos (ACCART, 2012, p. 19).

### **3.1.3 Serviço de referência virtual**

Accart define serviço de referência virtual como:

Oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p. 181).

Além desta definição, o autor também cita as definições de serviço de referência virtual de outros autores. Para Jackson, esse serviço apresenta os seguintes elementos: “um serviço de informação identificado; um quadro de pessoal para mediação humana; uma nova mídia; uma função de especialista; um funcionamento colaborativo; um contexto competitivo” (JACKSON, 2011 *apud* ACCART, 2012, p. 180).

McGlamery e Coffman definem como: “fornecimento de referência tradicional por intermédio da mídia eletrônica” (MCGLAMERY; COFFMAN, 2000 *apud* ACCART, 2012, p. 180). Silverstein dá um sentido mais amplo, “rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha” (SILVERSTEIN, 2003 *apud* ACCART, 2012, p. 180).

Os serviços de referência virtuais surgiram graças ao advento da tecnologia e, sobretudo da internet. De acordo com Accart (2012, p. 186) “desenvolveu-se num contexto de intercâmbio e compartilhamento de informação graças à adoção de normas e padrões, protocolos e formatos de intercâmbio de dados”.

Grogan trás a importância dos catálogos em linha e em formatos digitais para a pesquisa bibliográfica,

O advento do catalogo em linha de acesso público (OPAC) e, mais recentemente, de catálogos similares em formato de discos compactos de memória apenas de leitura (CD-ROM) transformou esse cenário de diferentes maneiras, principalmente ao aumentar a facilidade aparente de buscas por assunto mediante palavras-chave (GROGAN, 1995, p. 9).

Para Grogan as buscas informatizadas, muitas das vezes, é a única alternativa. Este fato acontece quando o pedido exige uma análise exaustiva da literatura, ou quando a pesquisa será feita em várias fontes. O autor expõe que “o computador também é útil na coordenação de termos de busca no caso de assuntos que sejam designados de formas diversas, como variantes ortográficas, abreviaturas, sinônimos, etc.” (GROGAN, 1995, p. 130).

Accart descreve três modelos de serviços de referência virtuais:

- Um serviço independente, autônomo: a equipe de referência se dedica integralmente a essa tarefa;
- Um serviço virtual junto com o presencial: a equipe de referência se divide entre a referência virtual e a referência no local;
- Um serviço colaborativo: vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual, e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência da rede (ACCART, 2012, p. 210).

Ainda de acordo com Accart, um serviço de referência virtual ao ser implantado deve seguir os seguintes aspectos:

- Acessibilidade do serviço em linha para o público. Requer a criação de uma seção específica do serviço de referência virtual, no sítio da instituição, com a construção de páginas HTML ou XML, vinculados de hipertexto, etc. [...];

- Modo de contato com os usuários. Contato com um endereço específico de correio eletrônico ou um formulário em linha, utilização de um sistema de bate-papo, etc. O modo de contato também pode ser por áudio, vídeo ou telefonia via IP (*internet protocol*) [...];
- Conectividade. [...] deve ser prevista uma conexão de alta velocidade [...];
- Hospedagem do sistema num prestador de serviço ou no servidor da instituição, com suas implicações financeiras;
- Interconexão entre os membros da equipe de referência, para o caso de o serviço ser subdividido, pois talvez seja preciso transferir chamadas para alguns especialistas;
- Segurança do intercâmbio e dos dados, com um sistema de barreira de segurança (*firewall*) (ACCART, 2012, p. 227-228).

### 3.2 FONTES DE INFORMAÇÃO

Um usuário com pouca experiência no processo de pesquisa geralmente não sabe em qual fonte de informação deve começar seus estudos. Em meio a tantas opções a escolha de em qual procurar pode tornar-se uma barreira para que o mesmo consiga encontrar o que procura. De acordo com Cunha (2001, p. viii), uma fonte de informação é um conceito amplo “pois pode abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas”.

Nestes casos, o ideal seria contar com a ajuda de um bibliotecário de referência, o que na maioria das vezes não acontece, pelo fato de existir uma forte cultura de pouca utilização de bibliotecas no Brasil. Por outro lado, para uma biblioteca ter um serviço de referência eficiente é necessário que o bibliotecário de referência identifique e conheça as fontes de informações disponíveis que possam atender ao que o usuário requisita.

Assim, o conhecimento das principais fontes de informação existentes e disponíveis na área temática pertinente são fundamentais para o atendimento. As fontes de informações são divididas em três categorias: fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias.

Grogan (1970 *apud* CUNHA, 2001 p. ix) conceituou os diferentes tipos de fontes de informação. Para o autor as fontes primárias “contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos; alguns podem ter o aspecto de registro de observações ou podem ser descritivos”. As fontes secundárias “contêm informações sobre documentos primários e são arranjados segundo plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles”. E por último as fontes terciárias,

Têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual (GROGAN, 1970 *apud* CUNHA, 2001 p. ix).

O serviço de referência tem como recurso de pesquisa as fontes de referência, ou seja, as fontes de informação que servem como instrumento de consulta, sendo geralmente estruturadas alfabética ou sistematicamente.

### **3.2.1 Fontes primárias**

“Contêm informações originais ou, pelo menos, novas interpretações de fatos ou ideias já conhecidas” (DIAS; PIRES, 2005, p. 22).

Legislações, jurisprudência, doutrinas, periódicos, publicações oficiais, congressos e conferências, patentes, normas técnicas, traduções, teses e dissertações, relatórios técnicos entre outros, são exemplos de fontes primárias. Conforme citado anteriormente, nesta pesquisa foram escolhidos e descritos aquelas fontes, serviços e produtos que são mais utilizados entre os usuários dos Tribunais de Contas, neste caso: publicações oficiais, legislações, jurisprudências, doutrinas e periódicos.

#### **3.2.1.1 Publicações oficiais**

Martins e Ribeiro (1972, p. 143) definem publicações oficiais como “qualquer documento impresso, emanado de uma entidade governamental”. Ainda segundo esses autores, as publicações oficiais são divididas em dois grupos: as de natureza administrativa - relatórios, regulamentos e leis, manuais de serviços e guias - e as de natureza técnica e/ou científica - relatórios dos resultados de pesquisas das entidades técnicas ou científicas, que são disponibilizadas para a população.

A definição apresentada por Cunha e Cavalcanti é bem mais abrangente,

Conjunto de documentos bibliográficos e não bibliográficos produzidos ou editados sob a responsabilidade, às expensas ou por ordens dos órgãos dos poderes executivo, legislativo e judiciário, como também de entidades dotadas de personalidade jurídica própria – de qualquer forma vinculadas à administração pública – nos níveis federal, estadual, municipal, incluindo os territórios e o Distrito Federal (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 302).

São exemplos de publicações oficiais: diários oficiais, relatórios governamentais, leis, decretos, etc.

Campello e Campos (1993) afirmam que estas publicações são documentos que podem apresentar dificuldades de localização e aquisição. A pouca divulgação e a escassez de bibliotecas depositárias que garantam o acesso físico são as principais causas destas dificuldades.

Hutchins (1973) acredita que as publicações oficiais são um importante instrumento histórico, mas a falta de exemplares, principalmente dos volumes mais antigos é um obstáculo nesse sentido. Esse autor também afirma que seu descarte deve ser feito com cautela, por se tratar de material documental de valor para o país.

No Brasil, as publicações oficiais encontram dificuldades tanto em sua editoração quanto em sua divulgação, isso acontece pela falta de normalização das mesmas. O fato de serem produzidas pelos seus próprios órgãos públicos e não terem nenhum tipo de padrão geral tornam estas publicações de difícil acesso.

Segundo Vergueiro (2010, p. 116-117), “nem sempre as publicações governamentais são alvo de um bom trabalho de divulgação por parte dos organismos oficiais, o que dificulta a população tomar conhecimento de muitos assuntos que lhe dizem respeito”.

Vergueiro comenta outro fato desta problemática,

Muitas instituições oficiais não têm interesse em divulgar, de forma sistemática, a existência destas publicações, pois esta atividade geraria aumento de interesse por parte do público e uma demanda maior pelas publicações, que talvez as instituições produtoras não teriam condições financeiras ou infraestrutura para atender (VERGUEIRO, 2010, p. 117).

### **3.2.1.2 *Legislação, jurisprudência e doutrina***

Segundo Dias e Pires (2005), as legislações se constituem de normas jurídicas - leis, decretos, decretos-leis, atos institucionais, emendas constitucionais, leis ordinárias e orgânicas entre outras. Os documentos de jurisprudência são os acórdãos, os pareceres, as decisões e os recursos. E a doutrina é a literatura técnica publicada em livros, teses, artigos de periódicos entre outros.

De acordo com Dias e Pires, a jurisprudência em linguagem jurídica se apresenta com três significados diferentes. São eles:

O primeiro pode indicar a Ciência do Direito, em sentido restrito, também denominada Dogmática Jurídica ou Jurisprudência; a segunda pode referir-se ao conjunto de sentenças dos tribunais em sentido amplo e abranger tanto a jurisprudência uniforme como a contraditória e a terceira, em sentido estrito, jurisprudência é apenas o conjunto de sentenças uniformes; nesse sentido, fala-se em firmar jurisprudência ou contrariar a jurisprudência; a jurisprudência como a lei traça uma norma jurídica geral e obrigatória (DIAS; PIRES, 2005, p. 59).

Segundo Cunha (2010, p. 144), “toda biblioteca, independente do tipo, tamanho ou localização, utiliza informação jurídica”. Ainda de acordo com o autor, as bibliotecas que têm uma maior demanda são as vinculadas ao poder público.

Considerando que o objetivo desta pesquisa é identificar os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas, ou seja, vinculadas ao poder público, constata-se que estas possuem um vasto acervo tanto de legislação, quanto de jurisprudência e de doutrina. E um de seus principais serviços é a disponibilização desses documentos à sociedade.

Os formatos em que esses documentos se encontram em sua maioria são impressos, em CD-ROMs, DVDs ou disponibilizados via internet.

### **3.2.1.3 Periódicos**

Os periódicos, de acordo com Cunha (2001, p. 16), “são fontes de informação indispensáveis de orientação e pesquisa bibliográfica em todos os campos de atividade humana”.

Ainda segundo Cunha (2001), esse tipo de fonte primária traz características próprias, como a periodicidade, a publicação em partes sucessivas, com continuidade de publicações indefinidas e a variedade de assuntos e autores.

São tipos de periódicos: científicos, técnicos e comerciais, além de jornais entre outros. Os científicos se caracterizam por:

Ser um meio de comunicação formal dos resultados da pesquisa original para a comunidade científica e demais interessados; por preservar o conhecimento registrado, [...] o que garante a possibilidade de acesso aos conhecimentos registrados ao longo do tempo [...]; estabelecer a propriedade intelectual e a manutenção do padrão da qualidade na ciência, [...] dispõem de um corpo de avaliadores respeitados que conferem a um artigo autoridade e confiabilidade [...] (CAMPELLO, 2000, p.75-76).

Os técnicos e comerciais, de acordo com Campello e Campos,

São dedicados aos interesses da indústria e do comércio. Sua função é interpretar e comentar, bem como informar sobre o desenvolvimento de novos processos, produtos, equipamentos e materiais, estando, portanto, mais centrado nas áreas produtivas e comerciais (CAMPELLO; CAMPOS, 1993, p. 47).

Além dos periódicos impressos, existem alguns títulos que também estão disponíveis em linha e/ou em CD-ROM, ou seja, são os periódicos eletrônicos. Algumas editoras disponibilizam assinaturas *on-line*, nas quais os assinantes têm acesso ao acervo digital, sendo os periódicos digitais versões equivalentes ou, em outros casos, diferentes dos periódicos em papel. Os periódicos em CD-ROM mantêm o mesmo formato dos periódicos impressos, seja sua periodicidade, seu número, sua formatação etc.

Mueller caracteriza os periódicos eletrônicos como:

Meio de comunicação extremamente versátil e rápido, que permite a divulgação de pesquisa imediatamente após a sua conclusão, ignorando barreiras geográficas para acesso, minimizando barreiras hierárquicas e permitindo a recuperação de informações de várias maneiras (MUELLER, 2000, p. 83).

Nas bibliotecas, os periódicos se encontram em grande maioria. Tanto os científicos quanto os técnicos são as publicações seriadas com maior número de itens, outros tipos de publicações que podem ser encontradas em bibliotecas são: jornais, anuários, anais de eventos entre outros.

Teixeira analisa os jornais como fontes de informação noticiosa e para demandas específicas. Sendo elas:

Jornais como fontes de informação noticiosa: papel notadamente informativo, oferecendo ao leitor um leque selecionado de notícias e artigos bem apurados e redigidos a partir dos principais acontecimentos de uma cidade, estado, país e partes do mundo. E jornais como fonte de informações para demandas específicas: são usados por comunidades, instituições e pessoas físicas ou jurídicas, como fonte de informação para suprir alguma demanda específica de cada um desses grupos, acerca de determinado assunto ou tema (TEIXEIRA, 2005, p. 67-68).

Martins e Ribeiro (1972) afirmam que “seja qual for o tamanho de uma biblioteca, é graças aos periódicos e jornais que ela registra a maior percentagem de atendimento no serviço de referência”.

Segundo Vergueiro (2010), esses tipos de fontes de informação são comuns em bibliotecas especializadas, pois a informação veiculada em periódicos tem muita importância para seus usuários, em geral pesquisadores que precisam de informação atualizada.

É função do bibliotecário, quando o usuário requisita uma pesquisa, buscar nestas fontes de informação, pois são um complemento aos livros, ou seja, muito dos assuntos que não são encontrados em livros, os são em periódicos. É preciso que o bibliotecário de referência saiba julgar se o periódico irá satisfazer corretamente a pesquisa do usuário de acordo com suas exigências.

### **3.2.2 Fontes secundárias**

Para Dias e Pires “as fontes secundárias têm a função de facilitar o uso do conhecimento disperso nas fontes primárias; apresentam a informação filtrada e organizada, de acordo com o arranjo definido, dependendo da finalidade da obra” (DIAS; PIRES, 2005, p. 22).

São exemplos de fontes de informação secundárias: dicionários, enciclopédias, livros, manuais, tabelas, bibliografias e índices, bases de dados, catálogos de bibliotecas, biografias, centros de pesquisas entre outros.

#### **3.2.2.1 Livros**

Os livros são as fontes secundárias com maior uso nas bibliotecas, na constituição dos acervos os livros se encontram em grande maioria. Por se tornarem obsoletos com maior frequência e rapidez, é necessário que haja uma renovação constante do acervo, principalmente nas áreas científicas e tecnológicas.

Cunha (2001, p. 88) define livros como “documento formado pela reunião de folhas ou cadernos, geralmente impressos, constituindo uma unidade bibliográfica [...]”.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 233) também descrevem livros eletrônicos como “convertido ao formato digital, ou originalmente produzido nesse formato, para ser lido em computador ou dispositivo especial destinado a esse fim”.

#### **3.2.2.2 Dicionários e enciclopédias**

De acordo com Cunha (2001, p. 55), “os dicionários e enciclopédias são importantes fontes de informação para assuntos já consolidados”. Ainda segundo o autor, “o dicionário é a obra de referência que dá informações sobre as palavras e sua grafia, pronúncia, significado, etimologia, sinonímia e antonímia” (CUNHA, 2001, p. 55). Define as enciclopédias como



“uma obra, em um ou vários volumes, que traz informações sobre todos ou sobre alguns ramos do conhecimento” (CUNHA, 2001, p. 55).

É comum serem solicitados em bibliotecas especializadas os dicionários especiais ou especializados, os de terminologia ou glossários, os tesouros e os de citações. O especializado, segundo Cunha (2010, p. 22), “são cada vez mais úteis, tendo em vista a crescente globalização das pesquisas e do intercâmbio de conhecimento”. Do ponto de vista de sua abrangência, Dias e Pires (2005, p. 27) afirmam que esses dicionários tratam de “áreas específicas do conhecimento”.

Cunha (2010, p. 22) diz que “os dicionários especializados num ramo do saber oferecem as definições de vocábulos próprios desse campo; podem ser monolíngues, bilíngues ou plurilíngues”.

Os tesouros são ferramentas com grande utilização em bibliotecas, as dos Tribunais de Contas também adotam esse tipo de linguagem documentária. Podem ser definidos como:

Listas de palavras ou vocabulários controlados de determinados assuntos, apresentando relacionamento entre os termos utilizados naquele assunto ou área do conhecimento para facilitar a indexação e a recuperação dos documentos em catálogos e bases de dados (DIAS; PIRES, 2005, p. 35).

### 3.2.2.3 *Bases de dados*

Base de dados é a expressão utilizada para indicar a coleção de dados que serve de suporte a um sistema de recuperação de informações. As bases de dados, reunidas, formam os bancos de dados. Os principais tipos de bases de dados são: bibliográficas, que incluem referências bibliográficas e resumos; e textuais, que incluem textos completos de artigos e periódicos, jornais ou outras modalidades de documentos (CUNHA, 2001, p. 35).

As bases de dados têm suas informações legíveis por computadores e podem estar disponibilizadas tanto *on-line* quanto em CD-ROM ou em DVD-ROM, cada formato possui suas vantagens e desvantagens, a exemplo de vantagens a recuperação das informações com maior rapidez nas bases *on-line* e estratégias de busca melhor elaboradas nas bases em DR-ROM e DVD-ROM.

As bases de dados permitem criar índices, fichas catalográficas e catálogos coletivos, além de permitir buscas por títulos, autor, assunto e resumos, e possuir serviço de disseminação seletiva de informação, ou seja, disponibilizar as informações de acordo com os perfis de interesse (DIAS; PIRES, 2005).

Para Vergueiro (2010, p. 50), “com o avanço da tecnologia, essa base [*on-line*] pode ser acessada via internet de banda larga, com muito mais vantagens, rapidez e qualidade de acesso”. Esse autor explica que “a possibilidade de acessar esse tipo de bases de dados é encontrada com frequência cada vez maior em instituições bibliotecárias brasileiras, principalmente nas da área universitária e especializada” (VERGUEIRO, 2010, p. 50).

#### **3.2.2.4 Bibliografias e índices**

Cunha define bibliografia como:

Lista de referências bibliográficas relativas aos diversos tipos de fontes de informação sobre determinado assunto ou pessoa. Em geral, é organizada por ordem alfabética ou cronológica de autores. Em termos de cobertura, pode ser exaustiva ou seletiva, podendo trazer apenas a referência ou incluir anotações sobre o item analisado (CUNHA, 2001, p. 36-37).

As bibliografias podem ser classificadas de acordo com alguns aspectos, entre eles o assunto, o período de tempo, o arranjo, a geografia, a natureza do material, o manuseio do documento e quanto à apresentação das informações (DIAS; PIRES, 2005).

Os índices, em geral indexam novos livros e artigos de periódicos. Podem incluir resumos e são publicados com frequência variada e de modo regular. [...] Muitos índices passaram também a ser editados em forma digital, estando disponíveis em CD-ROM e/ou com acesso em linha pela Internet (CUNHA, 2001, p. 37).

Para Campello e Campos (1993), os índices de citação são diferentes dos demais índices. As autoras descrevem os índices de citação como uma “lista de referências bibliográficas citadas, cada uma das quais seguida por uma relação dos documentos que a citaram”.

#### **3.2.2.5 Catálogos de bibliotecas**

Cunha define catálogos de biblioteca como:

É o conjunto de registros que descrevem os documentos pertencentes a um acervo ou vários acervos. Esses registros são elaborados de acordo com normas ou regras previamente determinadas para que seja possível a recuperação desses mesmos documentos (CUNHA, 2001, p. 51).

A consulta nos catálogos das bibliotecas geralmente é o primeiro passo para uma pesquisa, na maioria das vezes o usuário prioriza a busca pelo título ou pelo autor. Quando se

faz esta busca simples e não encontra resultados, os usuários acreditam que não irão encontrar o que procuram, e não optam por outros meios, como a ajuda do bibliotecário de referência.

Com o advento das tecnologias de informação e principalmente da internet os catálogos em fichas foram substituídos pelos catálogos em linha. São ferramentas que possibilitaram o intercâmbio de informações entre bibliotecas, ou seja, com a criação de catálogos *on-line* foi possível à comutação bibliográfica e o surgimento de catálogos coletivos.

### **3.2.3 Fontes terciárias**

Para Cunha “São um tipo de documento que apresenta uma síntese ou uma consolidação de informações” (CUNHA, 2001, p. 126).

De acordo com Dias e Pires (2005, p. 22), as fontes terciárias “têm a função de guiar o usuário da informação para as fontes primárias e secundárias”. São exemplos de fontes terciárias: bibliografias de bibliografias, catálogos coletivos, diretórios, bibliotecas e centros de informação.

#### **3.2.3.1 Bibliografias de bibliografias**

Dias e Pires (2005, p. 77) afirmam que “as bibliografias de bibliografias arrolam serviços bibliográficos, bibliografias correntes e/ou retrospectivas, periódicos com seções bibliográficas”. Ainda segundo as autoras de acordo com seu conteúdo elas podem ser gerais e especializadas.

Cunha (2001, p. 126) diz que “a bibliografia de bibliografia encaminha o usuário às bibliografias onde pode encontrar guias adequados ao tema que deseja pesquisar”.

#### **3.2.3.2 Catálogos Coletivos**

Os catálogos coletivos são ferramentas indispensáveis no processo de cooperação entre bibliotecas, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 72), “é um catálogo mantido em uma unidade de informação que armazena registros bibliográficos relativos a coleções pertencentes a várias entidades documentárias, públicas ou privadas [...]”.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 72) complementam afirmando que estas fontes terciárias de informação funcionam “como instrumento de identificação e localização de documentos”.

Dias e Pires (2005, p. 91) caracterizam os catálogos coletivos como fontes que “podem representar a totalidade do acervo de uma coleção ou se limitar a partes [...]. São um

complemento da bibliografia, pois oferecem meios de localizar, atingir ou tomar conhecimento do documento”.

### 3.2.4 Internet

Com a criação do *World Wild Web* (WWW), a internet se tornou o maior meio de comunicação mundial, na qual computadores se interligavam pelo mundo todo. Como fonte de informação “[...] a internet contém as ferramentas necessárias para encontrar as informações disponíveis em si mesma” (GUIMARÃES, 2005, p. 173).

Com o rápido aumento de seu uso por pessoas de todo o mundo que, a todo momento, colaboravam com um maior número de informações, o controle, classificação e localização das mesmas se tornou uma tarefa difícil. Surgiu assim a necessidade de serem criados meios de busca para tornar esta localização a melhor possível. Segundo Cunha (2001, p. 98), “funcionam como um repositório eletrônico de informações”.

Cunha define os serviços de busca como:

Sítios especializados em localizar informações na internet. Podem ser divididos em três categorias [diretórios ou repertórios de assuntos, mecanismo de busca e metamecanismo de busca], sendo que a principal diferença entre as categorias é a forma como seus bancos de dados são indexados e armazenados (CUNHA, 2010, p. 154).

Entre as muitas ferramentas e opções que a internet oferece aos seus usuários, quando se usa um programa navegador (*browser*) é possível ter acesso a endereços que irão ajudar a encontrar a informação desejada na internet (GUIMARÃES, 2005).

Guimarães (2005) cita alguns programas de busca como: máquinas de busca (*Google*, *Altavista*), páginas amarelas ou brancas (*Cadê?*, *Yahoo*), meta máquinas de busca (*Família Miner*, *Tay*), guias web e organizações que fornecem acesso a catálogos de bibliotecas (*OCLC*, *WebCATS*).

Para Cunha,

Buscar uma informação específica, mesmo no mais poderoso mecanismo de busca, muitas vezes produz um resultado que, nem sempre, é específico e preciso. A razão disso é que cada mecanismo trabalha de forma diferente, criando, por conseguinte, um certo grau de dificuldade (CUNHA, 2001, p. 100).

### 3.2.5 Blogs

Para Jesus e Cunha (2012, p. 122), “o *blog* é uma ferramenta totalmente interativa, que permite compartilhar conteúdo de maneira simples e fácil [...]”.

Os *blogs* e *sites* de bibliotecas são importantes ferramentas que possibilitam aumentar a interação entre biblioteca e usuário, permitindo a troca de informações sobre os serviços e produtos que são disponibilizados pelas bibliotecas entre outras atividades. Para Jesus e Cunha,

Esses meios de utilização dos *blogs* possibilitam, principalmente, uma aproximação da biblioteca com seu usuário, permitindo a coleta de dados importantes sobre as opiniões dos usuários em relação às atividades desenvolvidas pela biblioteca e como elas estão sendo trabalhadas (JESUS; CUNHA, 2012, p. 123).

Alvim conceitua *blog* como:

É uma página na *Web*, com um endereço atribuído, suportado por um *software* de acesso livre e que pode ser gratuito ou não, com ou sem fins lucrativos, em que o seu criador/autor (individual, grupo de pessoas ou instituição) coloca entradas individuais, escreve um *post*, com frequência variada, sobre um tema do seu interesse, de forma livre e independente. O *blog* como ferramenta da *Web*, permite uma facilidade de utilização, desde a sua criação, gestão e manutenção, até à facilidade de o aceder através de qualquer computador com ligação à rede. Possui ferramentas de publicação que permitem entradas frequentes, não só de texto, mas de vídeo, de fotografias, de áudio, de *Webcomics*, etc (ALVIM, 2007a, p. 1 *apud* SANTOS; ROCHA, 2012, p. 138).

“Os *blogs*, dependendo dos seus objetivos e utilização, podem ser classificados de diversas maneiras: corporativos, profissionais, educacionais e mais recentemente também estão sendo usados como espaços de produção científica” (SANTOS; ROCHA, 2012, p.139).

As autoras Santos e Rocha (2012) destacam a importância dos *blogs*, pois além de ser fonte de informação e divulgação de conteúdo, são constantemente renovados pelos comentários dos usuários que os acessam. A interação e a colaboração são as características mais marcantes dos *blogs*.

Ainda de acordo com a linha de pensamento de Santos e Rocha (2012, p. 140) os *blogs* “devem seguir parâmetros de qualidade, pois são fontes de informação e tal qual devem se pautar pela confiabilidade e credibilidade”.

### 3.3 COOPERAÇÃO ENTRE BIBLIOTECAS

Com a grande demanda pela informação rápida e eficaz, foi necessário que se criassem meios e serviços que possibilitassem o fácil acesso as informações desejadas. As bibliotecas do século XX, junto com as novas tecnologias que surgem a todo o momento, fizeram com que isso fosse possível. A automação de bibliotecas e centros documentais foi o fator que possibilitou respostas mais eficazes a estas demandas.

A cooperação entre bibliotecas é a estratégia que possibilita ao usuário de bibliotecas que funcionam em rede ou conveniadas um maior acesso aos registros de conhecimento. Tendo uma de suas finalidades complementar o desenvolvimento das coleções, aumentando assim, os acervos das bibliotecas participantes.

As redes, consórcios ou sistemas de bibliotecas são alternativas eficientes de cooperação, é por meio destas que esse processo alcança seus principais objetivos.

Os consórcios de bibliotecas trazem benefícios tanto para as bibliotecas, como para seus funcionários e usuários. Para as bibliotecas isto significa aumentar seu acervo sem ter um aumento de seu espaço físico, reduzir os custos de seus produtos e serviços compartilhados, além de possibilitar a seus usuários um aumento das possibilidades de busca e recuperação das informações desejadas.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 108) descrevem cooperação bibliotecária como “ações, formais ou informais, realizadas por duas ou mais bibliotecas visando à otimização de seus recursos, produtos e serviços informacionais”.

Lancaster acredita que “uma biblioteca talvez consiga, com seus próprios recursos, satisfazer entre 80 e 90% das necessidades dos usuários” (LANCASTER, 2004, p. 263).

Neste sentido os autores Andrade e Vergueiro (1996, p. 55) afirmam que “as bibliotecas podem ser instituições complementares umas das outras, pois nenhuma deve ser considerada autossuficiente apenas com seus próprios recursos informacionais”.

Para Vergueiro,

As redes e sistemas de bibliotecas, que são uma tendência generalizada, procuram alcançar o objetivo de dar eficiência à totalidade do universo informacional existente em uma região ou país e maximizar a utilização de recursos limitados (VERGUEIRO, 2010, p. 89).

O autor explica que é necessário que se tenha meios administrativos para se criar uma rede que atenda suas especificações.

São introduzidos mecanismos administrativos voltados para a seleção planejada ou cooperativa das coleções, garantindo que a acessibilidade aos materiais mais relevantes em cada uma das instituições reunidas em consórcio, rede ou sistema possa ocorrer da maneira eficiente (VERGUEIRO, 2010, p. 92).

Vergueiro ainda comenta sobre as bibliotecas que não fazem parte de redes ou sistemas,

Bibliotecas isoladas têm suas chances de correto atendimento das demandas informacionais de seus usuários comprometidas, fazendo com que a cooperação entre as instituições da área se torne uma imposição para a própria sobrevivência da biblioteca (VERGUEIRO, 2010, p. 89).

Segundo o mesmo autor, “a cooperação entre biblioteca inicialmente se deu por iniciativas individuais dos profissionais que conheciam as coleções das bibliotecas próximas, o que veio a ser o empréstimo entre bibliotecas” (VERGUEIRO, 2010, p. 89).

Algumas das atividades presentes na cooperação entre bibliotecas são: aquisição consorciada, catalogação cooperativa, catálogos coletivos, comutação bibliográfica e empréstimo entre bibliotecas.

Sobre a aquisição cooperativa Andrade e Vergueiro (1996, p. 55) descrevem a sua importância, os autores acreditam que esta modalidade é a “maneira eficiente para dividir responsabilidades de aquisição entre entidades congêneres, bem como para evitar a duplicação desnecessária do acervo e diminuir os altos custos de obtenção de informação”.

Esta modalidade da cooperação caracteriza-se como uma união informal ou formal, como as redes de bibliotecas para adquirir serviços que serão utilizados em comum e que trarão benefícios a todas as partes.

Lancaster (2004, p. 266) afirma que “o compartilhamento de recursos é visto como uma atividade desejável, que se aceita cegamente, e sobre a qual foram realizados comparativamente poucos estudos de avaliação”.

O empréstimo entre bibliotecas é um dos recursos da cooperação com maior utilização e visibilidade entre as bibliotecas. Para Vergueiro,

O empréstimo entre bibliotecas é uma alternativa relativamente simples para sanar deficiências do processo de seleção. Graças a ele, títulos monográficos que não puderem ser adquiridos ou periódicos cujas assinaturas foram descontinuadas devido a restrições orçamentárias podem chegar às mãos do usuário final, permitindo que a biblioteca cumpra o seu papel de disseminadora de informação (VERGUEIRO, 2010, p. 90).

Sobre o empréstimo interbibliotecário, Lowry (1990 *apud* LANCASTER, 2004, p. 266) considera do ponto de vista da instituição que empresta, como uma perda de investimentos. Ainda de acordo com os autores,

A biblioteca que possui o material, perde de duas maneiras em seu investimento quando empresta a outra biblioteca: a) um item emprestado talvez não se encontre na estante ao ser procurado pelos próprios usuários da biblioteca, e b) os livros, como itens físicos, tem uma vida finita e cada uso a reduz (LOWRY, 1990 *apud* LANCASTER, 2004, p. 266).

Bibliotecas especializadas brasileiras têm, tradicionalmente, utilizado esta modalidade de cooperação, inclusive contando com funcionários que desempenham estas funções percorrendo as diversas bibliotecas em veículo da instituição, a fim de recolher e, depois, devolver os materiais requisitados (VERGUEIRO, 2010).

Lancaster (2004, p. 263) se refere ao uso compartilhado de recursos sendo “o empréstimo entre bibliotecas o exemplo mais evidente, porém também existe a possibilidade de outros programas cooperativos [...]”.

A permuta é um dos serviços que também apresenta grande utilização no processo de cooperação. Visa obter benefícios para todas as partes participantes. Consiste na “troca de publicações entre entidades, na forma de intercâmbio, principalmente quando o material não está disponível para compra ou a opção da permuta apresenta-se como economicamente mais vantajosa para a biblioteca” (ANDRADE; VERGUEIRO, 1996, p. 68).

Um programa de permuta consiste em um acordo preestabelecido entre duas instituições, com o compromisso mutuo de fornecimento de publicações das próprias entidades, de obras duplicadas ou retiradas do acervo ou de obras recebidas em doação, mas sem interesse para incorporação ao acervo (ANDRADE; VERGUEIRO, 1996, p. 68).

Alguns fatores são importantes quando são estabelecidas as razões para ocorrer à permuta, Andrade e Vergueiro (1996) descrevem três desses fatores, o primeiro deles é a obtenção de material de difícil localização, quando os materiais não são encontrados no comércio, exemplos como produções de países do Terceiro Mundo, publicações acadêmicas, de literatura cinzenta, oficiais entre outras. O segundo a substituição de títulos comprados por títulos permutados - ocorre em relação a publicações de interesse científico -. E por fim a complementação de falhas na coleção, quando são elaboradas listas de duplicatas ou itens disponíveis para permuta e são enviadas a outras bibliotecas que irão examiná-las percebendo assim, obras que faltam em seus acervos.



Sobre a permuta de publicações próprias tanto em bibliotecas universitárias quanto em bibliotecas especializadas, Andrade e Vergueiro afirmam que,

A permuta de publicações próprias é uma prática muito comum em bibliotecas universitárias e especializadas, normalmente ligadas a instituições que, devido à sua própria natureza, têm programas próprios de edição de monografias ou publicações periódicas (ANDRADE; VERGUEIRO, 1996, p. 70).

Sobre a catalogação cooperativa Cunha e Cavalcanti (2008, p. 70) descrevem como “catalogação em que várias bibliotecas adotam a mesma norma”. Esta atividade visa aproveitar os registros bibliográficos já disponíveis, diminuindo assim tempo e custos nesses processos.

Para que ocorra a troca de informações entre as bibliotecas participantes, o processo de catalogação coletiva adota padrões de registros e de intercâmbio de dados.

Os catálogos coletivos e as bases de dados são ferramentas que fazem da cooperação entre bibliotecas um procedimento com maior eficiência.

São indispensáveis no processo de cooperação entre bibliotecas, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 72) “é um catálogo mantido em uma unidade de informação que armazena registros bibliográficos relativos a coleções pertencentes a várias entidades documentárias, públicas ou privadas [...]”.

Segundo Figueiredo (1992, p. 163), “originalmente eles foram concebidos para reduzir o trabalho intenso de catalogação, e atualmente são um suporte para tornar os processos de empréstimos-entre-bibliotecas mais rápidos e eficazes”.

A autora ainda explica que “a existência de catálogos coletivos *on-line* de níveis locais e regionais promovem o compartilhamento regional de recursos, enquanto que os catálogos coletivos nacionais são valiosos para buscas” (FIGUEIREDO, 1992, p. 163).

Sobre as bases de dados Figueiredo (1992, p.163) discorre que,

Causaram um impacto nos serviços de empréstimo-bibliotecas aumentando o número de pedidos, pois mais artigos passaram a ser identificados pelos pesquisadores do que era então possível de identificar pelos índices impressos (FIGUEIREDO, 1992, p.163).

O desenvolvimento das bases de dados aumentou grandemente o número de pedidos de empréstimo entre bibliotecas. Pequenas bibliotecas descobriram também que esses sistemas *on-line* podem preencher lacunas nas coleções de índices e resumos (FIGUEIREDO, 1992).

Outro serviço comumente utilizado dentro da cooperação é o fornecimento de cópias escaneadas ou fotocópias. A exemplo disto o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) por meio do programa COMUT, administra uma rede que fornece esses materiais.

Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) promove, desde 1979, o acesso ao documento primário em todas as áreas do conhecimento, englobando todos os tipos de suporte de informação que disponham de catálogos para identificação, localização e solicitação de seus itens. Coordena uma rede de centenas de bibliotecas brasileiras que fornecem fotocópias (CUNHA, 2001, p. 28).

A comutação bibliográfica é descrita por Cunha como:

[...] procedimentos reprográficos, de qualquer tipo, entre outros a cópia xerográfica, microforma, fac-símile, correio eletrônico e arquivo eletrônico, que permitem aos usuários de uma biblioteca ter acesso ao acervo de outra biblioteca, participante de uma rede (CUNHA, 2001, p. 27).

Lancaster cita a aquisição de material, o armazenamento de material de menor utilização, o apoio a bibliotecas regionais de referências como outras modalidades da cooperação interbibliotecária (LANCASTER, 2004).

O autor apresenta os critérios de avaliação dos serviços de cooperação entre bibliotecas. Para o empréstimo entre bibliotecas os critérios que deverão ser coletados serão a taxa de satisfação, a velocidade de fornecimento, as transações por pedidos, as horas de trabalho e o custo total por pedido (PEAT; MARWICK; MICHELL, 1975 *apud* LANCASTER, 2004).

Para “os serviços cooperativos de referência devem ser buscados dados sobre a proporção de questões encaminhadas que são respondidas completa e corretamente, sobre o tempo decorrido, e sobre o custo por questão” (PEAT; MARWICK; MICHELL, 1975 *apud* LANCASTER, 2004, p. 265).

No que se refere à catalogação e outras atividades cooperativas, o tempo de processamento e o custo por item são os critérios a serem avaliados. Para as ferramentas utilizadas nesses processos devem ser avaliadas de acordo com seus efeitos sobre estas atividades (PEAT; MARWICK; MICHELL, 1975 *apud* LANCASTER, 2004).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa tem como objetivo levantar os serviços e produtos de informação oferecidos aos usuários pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas do Brasil, entre eles o da União e do Distrito Federal, para isso foi necessário realizar um levantamento junto às instituições citadas.

Nesta pesquisa foi adotado o método *Survey*, que segundo Babbie pode ter uma das três finalidades:

Descrição. Objetiva descobrir “a distribuição de certos traços e atributos” da população estudada. A preocupação do pesquisador neste caso não é o porquê da distribuição, e sim com o que ela é.

Explicação. Objetiva explicar a distribuição observada. Neste caso, o pesquisador tem a preocupação do por que da distribuição existente.

Exploração. Objetiva funcionar como um mecanismo exploratório, aplicado em uma situação de investigação inicial de algum tema, buscando não deixar que elementos críticos deixem de ser identificados, apresentando novas possibilidades que podem posteriormente ser trabalhadas em um *survey* mais controlado (BABBIE, 1999 *apud* MARTINS; FERREIRA, 2011, p. 3).

Para Martins e Ferreira existem dois tipos de modelos de *Survey*, o interseccional e o longitudinal. Ainda de acordo com Babbie,

*Survey* interseccional. A principal característica deste modelo é que a coleta dos dados de uma dada população é realizada em um único intervalo de tempo, onde mesmo no caso da utilização de questionário, onde a recepção das respostas do questionário ocorre durante um intervalo de dias, ou no caso da entrevista, onde estas são também realizadas durante um intervalo de dias, este intervalo é considerado como único. Este é o modelo empregado com maior frequência.

*Survey* longitudinal. Neste caso, a coleta dos dados de uma dada população é realizada em mais de um intervalo de tempo, possibilitando a análise de mudanças de descrições e explicações ao longo do tempo. Os principais desenhos deste tipo são estudos de tendência, estudos de cortes e estudos de painel (BABBIE, 1999 *apud* MARTINS; FERREIRA, 2011, p. 3-4).

Diante do acima exposto, a finalidade desta pesquisa é a descrição, ou seja, descobrir quais são os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e quais são suas características. Por ser uma pesquisa que busca identificar quais são os serviços e produtos de informação das referidas bibliotecas, não há a necessidade de aplicar o questionário em mais de um intervalo de tempo, ou seja, a pesquisa será feita apenas uma vez por meio de um questionário enviado via *e-mail* para os responsáveis de cada biblioteca, portanto, de acordo com a caracterização acima descrita, constitui-se em um *survey* interseccional.

Para Babbie o questionário auto-administrado possui vantagens e desvantagens sobre o outro instrumento, a entrevista estruturada. Para o autor, as vantagens são:

(a) Possui muito menor custo financeiro, em especial para um grande número de respondentes; (b) Geralmente leva menos tempo para ser aplicado; (c) Elimina os diversos problemas que podem existir associados à presença do entrevistador (ex. idade, aparência, sexo, classe social, etc.) (BABBIE, 1999 apud MARTINS; FERREIRA, 2011, p. 8-9).

E as desvantagens:

(a) É altamente essencial que as questões sejam claras e sem ambiguidade e que o formato seja fácil de ser acompanhado; (b) Falta de certeza de quem realmente respondeu ao questionário; (c) Impossibilidade de realizar observações ou coletar documentos adicionais quando enviado por correio (BABBIE, 1999 apud MARTINS; FERREIRA, 2011, p. 8-9).

Para BRYMAN (1989) e BABBIE (1999) “a amostragem tem elevada importância na coleta de dados, tendo em vista que, de forma geral, os *surveys* são utilizados para, através de uma parcela da população, estudar esta como um todo” (apud MARTINS; FERREIRA, 2011, p. 4), porém, na pesquisa a ser realizada optou-se por enviar o questionário, via *e-mail*, para todas as bibliotecas dos Tribunais de Contas do Brasil escolhidos para a pesquisa, ou seja, esta pesquisa não será feita por meio de amostras, serão solicitadas informações de todos os Tribunais de Contas do país, constituindo-se em um censo.

O questionário segundo Parasuraman (1991 apud MOYSÉS; MOORI, 2007, p. 2), “é um conjunto de questões, elaboradas para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos de um projeto de pesquisa”. Os autores citam Oliveira (1997 apud MOYSÉS; MOORI, 2007, p. 2) especificando as características de um questionário: “deve ser a espinha dorsal de qualquer levantamento, deve reunir todas as informações necessárias (nem mais nem menos), deve possuir linguagem adequada”.

Moysés e Moori trazem a importância de uma boa elaboração desse instrumento de coleta de dados. Mencionam Marconi e Lakatos, que fazem recomendações para uma elaboração eficiente, sendo elas:

- Os temas escolhidos devem estar de acordo com os objetivos da pesquisa,
- O questionário deve ser limitado em sua extensão e em sua finalidade, pois um questionário muito longo causa cansaço e desinteresse e um questionário muito curto pode não oferecer informações suficientes,
- As questões devem ser codificadas, a fim de facilitar a posterior tabulação,

- Deve estar acompanhado de orientações sobre como respondê-lo,
- O aspecto e a estética devem ser observados (MARCONI; LAKATOS, 1999 *apud* MOYSÉS; MOORI, 2007, p. 3).

De acordo com Hair, as etapas para a elaboração de um questionário devem ser seguidas, são elas:

- Desenvolvimento do questionário: recomenda-se que inicialmente sejam apresentadas perguntas que estabelecem um contato inicial com o respondente, e, na sequência, o pesquisador apresenta as questões relacionadas ao tópico da pesquisa;
- Validação: deve-se garantir que o questionário esteja alinhado aos objetivos propostos;
- Determinação do método de aplicação: o questionário pode ser auto-administrado, aplicado por correspondência ou aplicado eletronicamente (HAIR et al., 2004 *apud* MOYSÉS; MOORI, 2007, p. 3).

Para os autores Moysés e Moori as vantagens em se aplicar questionários pela Internet estão nos seguintes pontos:

- Conveniência: o respondente pode acessar o questionário de qualquer lugar, desde que tenha um microcomputador conectado à Internet;
- Custo: o acesso virtual torna-se mais barato;
- Escala: é possível de trabalhar com grandes amostras;
- Velocidade: é possível obter as respostas mais rapidamente;
- Estética e atratividade: é possível utilizar imagens, sons e hipertexto na construção dos questionários (MOYSÉS; MOORI, 2007, p. 4).

Por ser uma pesquisa que busca levantar todos os serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas brasileiros, o universo da pesquisa se deu por vinte e oito Tribunais, entre eles os Tribunais de Contas da União e do Distrito Federal, excluindo os Tribunais de Contas dos Municípios. Ao longo da pesquisa descobriu que quatro Tribunais de Contas estão impossibilitados de responder ao questionário, são eles os Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Acre, Amapá e Mato Grosso do Sul, diante deste obstáculo foram excluídos da pesquisa, o que acarretou na mudança do universo da pesquisa, ao todo foram considerados vinte e quatro Tribunais de Contas do país.

As respostas totalizadas foram de quatorze bibliotecas, totalizando 58% do total enviado.

O questionário encaminhado via *e-mail* tem sua estrutura formada por vinte questões, entre elas cinco perguntas abertas e quinze de múltipla escolha com a opção de especificação, sendo todas obrigatórias.

As duas primeiras questões tratam sobre a identificação da instituição e do respondente do questionário, a terceira e quarta pergunta questiona sobre os usuários dessas bibliotecas, quais são e qual é o público-alvo.

A quinta questão, em consonância com um dos objetivos específicos, investiga quais bibliotecas participam de redes de informação. A sexta e sétima questão tratam sobre a assinatura e disponibilização de periódicos pelas bibliotecas incluídas na pesquisa.

As questões de número oito, nove, dez e doze indagam sobre as bases de dados utilizadas por essas bibliotecas. A décima primeira pergunta, a que se refere ao objetivo geral desse trabalho, oferece as opções de serviços e produtos de informação a serem marcados que são disponibilizados por cada biblioteca. A questão treze trata sobre as atividades culturais desenvolvidas por essas bibliotecas e a de número quatorze pergunta se desenvolvem atividades de capacitação de usuários.

As questões dezesseis e dezessete tratam sobre a utilização e disponibilização de linguagens documentarias. A décima sete indaga sobre a posse de cadastros ou listagens das principais fontes de informações da área de atuação dessas bibliotecas. As perguntas dezoito e dezenove tratam sobre os meios de comunicação utilizados.

Finalizando o questionário a questão de número vinte, em se tratando de um dos objetivos específicos busca saber quais os serviços e produtos de informação oferecidos por essas bibliotecas que podem ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas.

## **4.1 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO**

### **4.1.1 Os Tribunais de Contas**

O Tribunal de Contas foi instituído em 1890, pelo Decreto nº 966-A. A Constituição Federal do Brasil de 1988 trouxe, em sua seção “IX - Da fiscalização contábil, financeira e orçamentária”, as disposições sobre a fiscalização das aplicações dos recursos da Administração Pública. De acordo com o artigo 71 compete ao Tribunal de Contas da União auxiliar o Congresso Nacional com o controle externo, sendo suas competências:

- I - apreciar as contas prestadas anualmente pelo Presidente da República, mediante parecer prévio que deverá ser elaborado em sessenta dias a contar de seu recebimento;
- II - julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta,

incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo Poder Público federal, e as contas daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário público;

III - apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal, a qualquer título, na administração direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão, bem como a das concessões de aposentadorias, reformas e pensões, ressalvadas as melhorias posteriores que não alterem o fundamento legal do ato concessório;

IV - realizar, por iniciativa própria, da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, de Comissão técnica ou de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nas unidades administrativas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, e demais entidades referidas no inciso II;

V - fiscalizar as contas nacionais das empresas supranacionais de cujo capital social a União participe, de forma direta ou indireta, nos termos do tratado constitutivo;

VI - fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, a Estado, ao Distrito Federal ou a Município;

VII - prestar as informações solicitadas pelo Congresso Nacional, por qualquer de suas Casas, ou por qualquer das respectivas Comissões, sobre a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial e sobre resultados de auditorias e inspeções realizadas;

VIII - aplicar aos responsáveis, em caso de ilegalidade de despesa ou irregularidade de contas, as sanções previstas em lei, que estabelecerá, entre outras cominações, multa proporcional ao dano causado ao erário;

IX - assinar prazo para que o órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade;

X - sustar, se não atendido, a execução do ato impugnado, comunicando a decisão à Câmara dos Deputados e ao Senado Federal;

XI - representar ao Poder competente sobre irregularidades ou abusos apurados (BRASIL, 1988).

De acordo com Jacoby Fernandes (2012, p. 777),

O Tribunal de Contas da União constitui o paradigma federal de controle, devendo as normas constitucionais pertinentes serem aplicadas, no que couber, aos Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, bem como aos tribunais e conselhos de contas municipais (JACOBY FERNANDES, 2012, p. 777).

Desse modo, os Tribunais de Contas dos Estados tiveram duas regras definidas: “compete à Constituição Estadual dispor sobre os Tribunais de Contas, os quais, adiantou o constituinte, devem ser integrados necessariamente por sete conselheiros” (JACOBY FERNANDES, 2012, p. 777).

Os Tribunais de Contas podem ser divididos em câmaras, funcionando o plenário tanto como instância recursal quanto como detentor de competência originária, de acordo com a

natureza e importância das matérias que se encontrem sob fiscalização (JACOBY FERNANDES, 2012, p. 780).

No Brasil, o Tribunal de Contas da União é o órgão “responsável pelo controle dos bens, dinheiros e valores da esfera federal e sobre territórios federais, se houver” (BRASIL, 2008 *apud* JACOBY FERNANDES, 2012, p. 778). O país conta também com vinte e seis Tribunais de Contas de Estados, que exercem jurisdição sobre esses, e sobre todos os municípios, auxiliando a Assembléia Legislativa e as câmaras municipais no controle externo.

A Constituição Federal de 1988 tornou possível a criação dos Tribunais de Contas dos Municípios por meio das constituições de cada estado. Em conformidade com Jacoby Fernandes (2012), os Estados da Bahia, Ceará, Goiás e Pará contam com um Tribunal de Contas dos Municípios, órgão específico para cuidar das contas de todos os municípios dos respectivos estados, além de auxiliar as câmaras municipais no controle externo. Ainda de acordo com o autor,

Nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo há um Tribunal de Contas do Município, nesse caso, grafado no singular, que tem por objetivo fiscalizar as contas do Município do Rio de Janeiro e de São Paulo respectivamente. Esses Estados têm a particularidade de as respectivas capitais terem o mesmo nome do Estado e, em ambos, também há o Tribunal de Contas do Estado, agravando a confusão. Desse modo, nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, o Tribunal de Contas do Estado exerce a jurisdição sobre o Estado e todos os Municípios, excetuando-se o Município da respectiva capital (JACOBY FERNANDES, 2012, p. 779).

O Tribunal de Contas do Distrito Federal (DF) foi criado em 1960, no governo do ex-presidente Juscelino Kubitschek. O Tribunal trabalha com jurisdição sobre todos os órgãos do DF, auxiliando a Câmara Legislativa no julgamento de contas da administração do Governo do mesmo.

#### **4.1.2 As bibliotecas dos Tribunais de Contas**

As bibliotecas dos Tribunais de Contas têm como objetivo principal suprir as necessidades informacionais dos seus usuários, ou seja, dos funcionários dos Tribunais, sendo eles os Conselheiros, Ministros, Auditores entre outros.

As bibliotecas possuem regulamentos próprios, foram criadas de acordo com as necessidades de cada Tribunal.

Estas bibliotecas especializadas têm seus acervos formados de acordo com suas especialidades, sendo a principal área a jurídica. São compostas, em sua maioria, por livros,



periódicos e artigos científicos e técnicos nas áreas de Direito, Administração, Contabilidade, Economia entre outras com menor destaque. São disponibilizados também documentos de produção interna dos Tribunais. Os suportes materiais com maior uso são livros, revistas especializadas, bases de dados em CD, DVD-ROM e periódicos com acesso *on-line*.

Quanto à procura por informação são derivadas das áreas temáticas: Direito, Administração, Contabilidade, Economia. Os demais assuntos mais procurados são: controle externo, responsabilidade fiscal, orçamento público, contabilidade pública, licitações e contratos, auditoria, administração pública, direito municipal, direito administrativo, direito constitucional, direito tributário, direito previdenciário, direito civil, entre outros.

Para os usuários internos são disponibilizados serviços como o empréstimo domiciliar, e também orientação tanto nas consultas aos acervos quanto nas pesquisas em bases de dados. Essas bibliotecas são abertas ao público externo, com a exceção de não poder ser realizado o empréstimo domiciliar.

As publicações oficiais ocupam grande espaço em seus acervos, por se tratar de instituições governamentais geradoras desses tipos de documentos. Neste caso, é essencial que estejam acessíveis aos interessados, ou seja, é indispensável à disponibilização para a população brasileira.<sup>1</sup>

É comum serem utilizadas nestas bibliotecas fontes de informação como os catálogos coletivos e as bibliografias de bibliografias.

Nesse trabalho foram escolhidas e descritas algumas fontes de informação que apresentam uma maior procura nas bibliotecas dos Tribunais de Contas do país.

## **4.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

Por ser um trabalho que busca mapear os serviços e produtos de informação das bibliotecas dos Tribunais de Contas do Brasil, não será feito um estudo de necessidades de informação e de usuários. Também não é um estudo que propõe uma avaliação qualitativa desses serviços e produtos.

É um trabalho voltado para as bibliotecas dos Tribunais de Contas, portanto, bibliotecas especializadas, por esse motivo foram escolhidos e descritos itens com maior utilização entre esses usuários, sendo eles nesse caso: publicações oficiais, legislação, jurisprudências, doutrinas e periódicos.

---

<sup>1</sup> Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para a realização desta pesquisa, foi enviado um questionário via *e-mail* para as bibliotecas dos Tribunais de Contas do país com a finalidade de descobrir quais são os serviços e produtos oferecidos e quais são suas características. O questionário contava com vinte questões, dentre elas cinco questões abertas e quinze de múltipla escolha, todas com cunho obrigatório, sendo a primeira e a segunda questões relativas apenas à identificação da instituição e do respondente.

Inicialmente, foi realizado um levantamento dos contatos destas bibliotecas, na qual se descobriu que as bibliotecas do Tribunal de Contas do Estado do Acre e do Estado de Alagoas encontram-se desativadas. A biblioteca do Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso do Sul está sem bibliotecário responsável, o que impossibilitou que o questionário fosse respondido. Com a biblioteca do Tribunal de Contas do Estado do Amapá não foi possível nenhum tipo de contato. Diante dessa realidade, essas bibliotecas não foram consideradas nesse estudo.

Considerando que as bibliotecas acima citadas não foram consideradas, o questionário foi encaminhado para vinte e quatro bibliotecas dos Tribunais de Contas, incluindo as do Tribunal de Contas da União e do Distrito Federal e respondido por quatorze destas instituições.

As bibliotecas respondentes foram as dos seguintes tribunais: Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Goiás, Mato Grosso, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Roraima, Santa Catarina, Tocantins, Espírito Santo, Distrito Federal e o Tribunal de Contas da União.

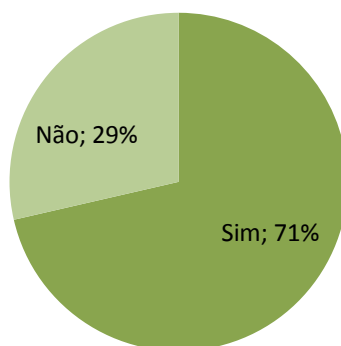
Em relação às respostas, os resultados obtidos foram:

A terceira e quarta questão, que são abertas, tratam sobre os tipos de usuários que as bibliotecas atendem, verificou-se que em todas as bibliotecas o público alvo é o público interno, ou seja, os servidores dos Tribunais, entre eles os Conselheiros, Auditores e Procuradores. Estagiários, colaboradores, servidores inativos e o público externo – comunidade – também são atendidos por estas bibliotecas, exceto a biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de Roraima que atende somente os servidores da instituição.

A quinta questão indaga se a biblioteca participa de alguma rede de informação. Dez responderam que participam e quatro que não. Por ser um universo de pesquisa pequeno, contando com quatorze bibliotecas respondentes, o número de bibliotecas que não fazem parte de redes de informação é grande, pois atualmente, com a necessidade por informações em

grade número e rapidamente, bibliotecas que não fazem cooperação e intercambio de informações e documentos não conseguem atender aos seus usuários de maneira eficaz, deixando assim, a desejar em seu atendimento.

**Figura 1 - Bibliotecas que participam de redes de informação**



Fonte: Elaboração própria.

Para esta questão havia a opção de especificar em qual rede de informação a biblioteca participa, as quais foram explicitas na tabela 1.

**Tabela 1 – Bibliotecas e as redes de informação das quais participam**

<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Rede de informação que participa:</b>
Amazonas	Sistema Gnuteca
Espírito Santo	Rede interna do tribunal.
Goiás	Grupo Bibliocontas e JurisTCs - grupo de estudos para uniformização de jurisprudência dos Tribunais de Contas.
Distrito Federal	Rede RVBI
Mato Grosso	Grupo Bibliocontas.
Paraná	Grupo Bibliocontas e Rede Pergamum.
Pernambuco	Grupo Bibliocontas, Infolegis e intercâmbio com as bibliotecas jurídicas do estado de Pernambuco.
Santa Catarina	Grupo Bibliocontas.
Tocantins	Grupo Bibliocontas.

União	LexML - Rede de Informação Legislativa e Jurídica.
-------	--

Fonte: Elaboração própria.

Notou-se que a maioria das bibliotecas faz parte da Rede Bibliocontas - Grupo de Profissionais de Informação de Arquivos e Bibliotecas dos Tribunais de Contas do Brasil. Esse grupo foi criado em 2003 pelo Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco no I Fórum Nacional dos Bibliotecários realizado na cidade de Recife. Esse evento contou com a presença de 38 participantes, entre eles bibliotecários e gestores das bibliotecas dos Tribunais de Contas. Seu intuito principal foi criar mecanismos de cooperação de informações entre as unidades de informações dos Tribunais (SILVA et al., 2012.)

Silva (2012) citam as diretrizes estratégicas que os Tribunais de Contas participantes teriam que seguir e que foram estabelecidas no Fórum Nacional dos Bibliotecários dos Tribunais de Contas no ano de 2003, são elas:

1. Utilizar métodos e tecnologias modernas visando atingir um melhor nível qualitativo nas informações fornecidas;
2. Aperfeiçoar e consolidar o uso de tecnologias de informação e comunicação pelo corpo técnico;
3. Buscar maior integração com as UIs de outros Tribunais;
4. Avaliar a relação custo/benefício, com vistas a otimização dos recursos destinados à Biblioteca;
5. Incentivar a valorização, motivação e aprimoramento técnico-profissional das pessoas que integram a equipe. (FÓRUM NACIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS, 2003 *apud* SILVA et al., 2012).

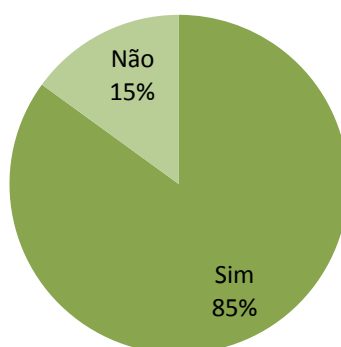
Cinco anos após o primeiro evento que criou o Grupo Bibliocontas, aconteceu o terceiro evento, intitulado Fórum Nacional de Bibliotecários e Arquivistas dos TCs, que trouxe as seguintes novas metas do Protocolo de Intenções:

1. Viabilizar a criação do Portal Bibliocontas;
2. Utilizar o Portal para as seguintes atividades: a) Base de Dados Referencial sobre Controle Externo; b) indexação cooperativa de artigos de periódicos em assuntos afetos aos campos de atuação dos Tribunais; e c) reunião e organização da jurisprudência dos TCs;
3. Aprimorar o uso da lista de discussão: a) ampliar o número de participantes; b) solucionar problemas de recebimento e envio de mensagens; e c) utilizar palavras-chave no campo de assunto; d) responder às mensagens dos colegas solicitando informação, ainda que não haja resposta positiva;
4. Inserir as UIs no planejamento estratégico das instituições, de forma a que possam utilizar os recursos do PROMOEX;
5. Assegurar dotação orçamentária para as UIs;

6. Participar dos programas de capacitação das instituições, em dois aspectos;
7. Recomendar a aquisição de sistema de gerenciamento de acervos para Bibliotecas, Arquivos e Centros de Memória, ainda não informatizados, de forma a facilitar a formação de uma futura rede de intercâmbio de dados;
8. Implementar o projeto Clube de Leitura nas Bibliotecas de todos os Tribunais;
9. Incentivar a realização de campanhas de marketing dos Arquivos, Bibliotecas e Centros de Memória dos TCs;
10. Ressaltar a importância da existência de campanhas de preservação e conservação de acervos; e, por último,
11. Ampliar a abrangência do grupo Bibliocontas, para incluir as UIs das instituições do MERCOSUL. (FÓRUM NACIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS E ARQUIVISTAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS, 2008 *apud* SILVA et al., 2012).

Em relação à sexta questão, foi pesquisado se a biblioteca possui assinatura de periódicos em sua área de atuação, as respostas mostraram que doze bibliotecas os assinam e que as bibliotecas dos Tribunais de Contas do Rio Grande do Norte e do Mato Grosso não fazem esse tipo de assinatura. Não foi possível obter o motivo pelo qual essas duas bibliotecas não fazem esse tipo de assinatura, no entanto em se tratando de bibliotecas especializadas, principalmente na área jurídica, o fornecimento de periódicos aos seus usuários se torna imprescindível. Neste sentido Vergueiro (2010, p. 30) comenta que esses tipos de fontes de informação são comuns em bibliotecas especializadas, pois a informação veiculada em periódicos tem muita importância para seus usuários, em geral pesquisadores que precisam de informação atualizada.

**Figura 2 - Bibliotecas com assinaturas de periódicos**

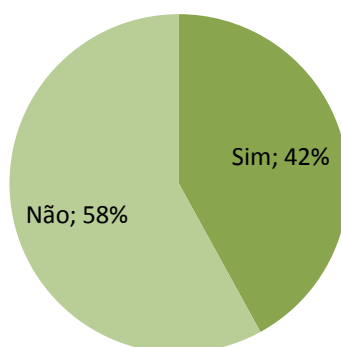


Fonte: Elaboração própria.

A sétima questão está relacionada com a anterior, com a seguinte pergunta: estes periódicos poderiam ser disponibilizados para as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas? Seis bibliotecas responderam que sim (T.C. dos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Paraná, Roraima e Distrito Federal) e oito (T.C. dos Estados do Amazonas, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Tocantins e T.C. da União) responderam que não fazem empréstimos de periódicos para outros Tribunais de Contas.

Com base nas respostas dessa questão, por ser um serviço de informação destacado nessa pesquisa, as respostas atendem à um dos objetivos específicos, mostra que cerca de 42% das bibliotecas disponibilizam esses periódicos às bibliotecas dos outros Tribunais de Contas, porém mostra um número baixo em se tratando de bibliotecas que fazem parte de redes de informação que buscam o compartilhamento de recursos entre elas.

**Figura 3 - Bibliotecas que disponibilizam periódicos para as bibliotecas de outros Tribunais de Contas**



Fonte: Elaboração própria.

A oitava questão trata sobre o acervo das bibliotecas, se estão inseridos em bases de dados e quais são elas, a afirmação que estão inseridos foi unânime. As bases são apontadas na tabela 2.

Em se tratando de bibliotecas automatizadas, as respostas dessa questão atendeu a realidade, mostrando que 100% dessas têm seus acervos inseridos em bases de dados, o que acarreta grandes vantagens, como a criação de índices, fichas catalográficas e catálogos coletivos, além de “permitir buscas por títulos, autor, assunto e resumos e possuir serviço de disseminação seletiva de informação, ou seja, disponibilizar as informações de acordo com os perfis de interesse” (DIAS; PIRES, 2005, p. 97).

**Tabela 2 – Bibliotecas e as bases de dados**

<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Bases de dados:</b>
Amazonas	Sistema Gnuteca.
Espírito Santo	Base de dados disponível na rede interna do tribunal (intranet).
Goiás	SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas.
Distrito Federal	Aleph e LexML
Mato Grosso	Sistema operacional desenvolvido pelo TCE/MT.
Paraíba	SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas.
Paraná	Software Pergamum.
Pernambuco	SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas.
Rio Grande do Norte	Sistema Integrado de Bibliotecas do RN.
Rio Grande do Sul	SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas.
Roraima	Sistema criado pelo setor de informatização da Instituição.
Santa Catarina	Sistema SophiA.
Tocantins	Sistema SophiA.
União	Sistema SophiA.

Fonte: Elaboração própria.

A questão de número 9, de múltipla escolha, oferece as opções de campos que podem ser pesquisados na base de dados na qual o acervo da biblioteca está inserido, além da opção que oferece ao respondente a oportunidade de escrever quais outros campos são pesquisados. Todas as bibliotecas responderam.

**Tabela 3– Campos de pesquisa nas bases de dados**

<b>Campos de pesquisa</b>	<b>Biblioteca dos Tribunais de Contas</b>
Autor	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo

	Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Norte Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União
Titulo	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União
Local	Distrito Federal Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Santa Catarina União
Editora	Distrito Federal Espírito Santo



	Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Roraima Santa Catarina Tocantins União
Série	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Santa Catarina Tocantins União
Data de publicação	Distrito Federal Paraíba Paraná Pernambuco Santa Catarina Tocantins União
Idioma	Distrito Federal Espírito Santo Paraná Pernambuco Santa Catarina União
Tipo de obra	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo

	Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Santa Catarina Tocantins União
Descrição física (material)	Distrito Federal Espírito Santo Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins
Referência	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Santa Catarina
ISSN	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Tocantins

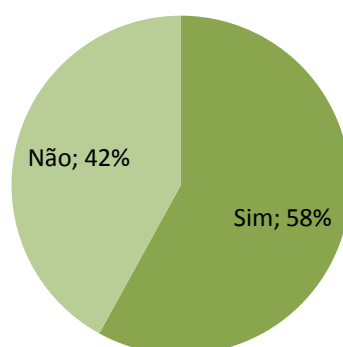
ISBN	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Tocantins União
------	---

Fonte: Elaboração própria.

A décima questão está relacionada com a nona, a qual trata sobre a disponibilidade do acesso pelos usuários destas bases de dados pela Internet. Para oito destas bibliotecas (T.C. dos Estados de Pernambuco, Goiás, Rio Grande do Sul, Paraná, União, Roraima, Tocantins e Distrito Federal) as bases de dados estão disponíveis na internet para seus usuários, e seis (T.C. dos Estados do Amazonas, Espírito Santo, Mato Grosso, Paraíba, Rio Grande do Norte e Santa Catarina) não estão.

O fato de seis dessas bibliotecas não disponibilizarem o acesso a estas bases pelos seus usuários de forma remota, mostra um atraso no serviço de referência, ou seja, ao ser impossibilitado de fazer a pesquisa sozinho o usuário terá que, obrigatoriamente, utilizar os terminais de pesquisa da biblioteca ou fazer a pesquisa diretamente com o bibliotecário de referência, causando assim um atraso no serviço das bibliotecas que não contam com profissionais direcionados para esse serviço em específico.

**Figura 4 - Disponibilidade de acesso pelos usuários das bases de dados pela Internet**



Fonte: Elaboração própria.

Com o objetivo de mapear os serviços e produtos de informação disponibilizados pelas bibliotecas participantes desta pesquisa, a décima primeira questão, de múltipla escolha e com a opção de acrescentar outros dados trás estas respostas. Foi feito um quadro expositivo com as respostas fornecidas pelas bibliotecas, como forma de apresentação dos resultados e para uma melhor visualização dos mesmos.

**Tabela 4 – Serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas**

<b>Serviços e produtos</b>	<b>Bibliotecas dos Tribunais de Contas</b>
Possui biblioteca digital	Espírito Santo Pernambuco Santa Catarina União
Levantamento bibliográfico em assuntos especializados – somente acervo da biblioteca	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins
Levantamento bibliográfico em assuntos especializados nos acervos de outras instituições	Distrito federal Espírito Santo Goiás Paraná Pernambuco Tocantins

Estas bases de dados estão a disposição dos usuários mediante senha	Goiás Paraíba Paraná
Pesquisa e localização de materiais em outras instituições	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraná Pernambuco Tocantins União
Provisão de documentos (acesso ao documento primário)	Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Norte Rio Grande do Sul Roraima Tocantins União
Empréstimo domiciliar aos servidores do órgão	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande Do Norte Rio Grande Do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins

	União
Empréstimo domiciliar para público externo	-----
Empréstimo entre bibliotecas	Distrito Federal Espírito Santo Paraná Pernambuco Rio Grande do Norte Santa Catarina União
Fornecimento de cópias, reprografia	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina União
Comutação bibliográfica	Distrito Federal Mato Grosso Pernambuco União
Serviços de alerta, boletins informativos (novas aquisições, serviços, etc.)	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco

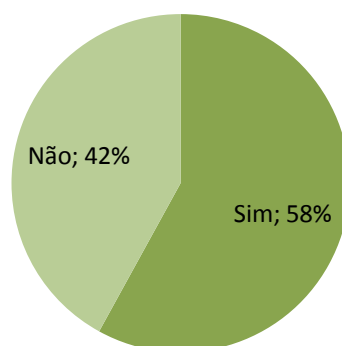
	Rio Grande Do Norte Rio Grande Do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União
Disseminação seletiva de informação	Espírito santo Goiás Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Norte Santa Catarina
Circulação de periódicos	Distrito Federal Goiás Paraíba Rio Grande do Norte Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins
Normalização (orientação de trabalhos sob normas de Documentação da ABNT ou outras)	Amazonas Espírito Santo Paraná Pernambuco Tocantins União
Serviço de traduções	-----
Atualização e compilação dos Atos Normativos do TCEES e de outras legislações afins para disponibilização no portal do TCEES. (Ver menu	Espírito Santo

“legislação”).	
Sumários correntes, Atualização dos atos internos, Clube de leitura.	Goiás
Criação de ficha catalográfica	Mato Grosso Tocantins

Fonte: Elaboração própria.

A questão de número 12 também trata sobre o acesso às bases de dados, com a seguinte redação: a biblioteca possui acesso a bases de dados de outras instituições (nacionais e estrangeiras)? Em caso afirmativo, especifique. Oito delas (T.C. dos Estados do Pernambuco, Goiás, Paraíba, Paraná, União, Tocantins, Distrito Federal e Espírito Santo) responderam que sim e seis responderam que não possui acesso (T.C. dos Estados do Amazonas, Mato Grosso, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Roraima e Santa Catarina).

**Figura 5 - Bibliotecas com acesso a bases de dados de outras instituições**



Fonte: Elaboração própria.

As opções respondidas constam na tabela 5.

**Tabela 5 – Bases de dados de outras instituições**

Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:	Bases de dados de outras instituições:
Espírito Santo	Presidência da República, Senado Federal, Câmara dos Deputados, outros Tribunais e bases de dados



	de editoras.
Distrito Federal	Editora Fórum
Goiás	Bases de dados oferecidas abertamente na Internet.
Paraíba	Senado Federal, CRUESP - Sistema de biblioteca da USP, UNESP e UNICAMP.
Paraná	Rede Pergamum, Biblioteca Nacional, Rede de Bibliotecas Virtuais de Brasília, LexML - Rede de Informação Legislativa e Jurídica.
Pernambuco	Senado Federal, Bases de dados de editoras.
União	Rede RVBI.

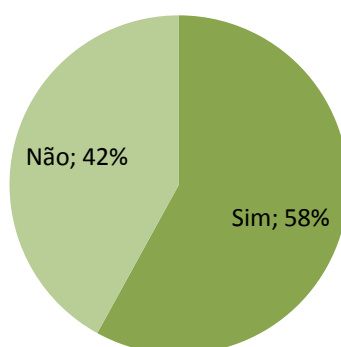
Fonte: Elaboração própria.

Com as respostas desta questão foi possível observar que as bases de dados utilizadas por estas bibliotecas são, em sua maioria, as bases de dados que estão disponíveis para qualquer usuário via internet, ou seja, são de livre acesso.

A questão 13 faz o questionamento se a biblioteca desenvolve atividades culturais, como exemplo exposições, palestras, lançamento de livros entre outras e quais são elas. Oito bibliotecas oferecem esses serviços. E seis não disponibilizam, esse resultado mostra que há uma deficiência nessas bibliotecas em promover atividades culturais aos seus usuários, é de extrema importância que a biblioteca forneça atividades que irá incentivar o usuário à frequentá-las, além de incentivar a busca por novas informações e conhecimentos.

Lançamentos de livros e exposições são uma forma de informar aos usuários as novas aquisições das bibliotecas, os novos itens que a biblioteca disponibilizará para os mesmos.

**Figura 6 - Bibliotecas que desenvolvem atividades culturais**



Fonte: Elaboração própria.

As respostas constam na tabela 6.

**Tabela 6 – Atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas**

<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Atividades culturais desenvolvidas:</b>
Espírito Santo	Exposições e confraternizações.
Paraíba	Semana do Livro e da Biblioteca, lançamento de livros, palestras, exposição, Debate literário, Campanha de Conservação e Preservação do Acervo, Campanha de Incentivo a Leitura, Campanha de Recebimento de Doações de Livros.
Paraná	Exposições de coleções, livros, etc.
Pernambuco	Feiras de livros e exposições.
Rio Grande do Norte	Lançamento de livros e exposições.
Mato Grosso	Lançamento de livros de autores do TCE, Exposição de obras raras, acervo cultural e histórico do órgão.
Tocantins	Semana do Livro e da Biblioteca.

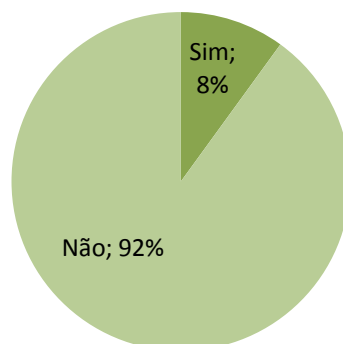
Fonte: Elaboração própria.

A questão de número 14 trata sobre as atividades de capacitação de usuário e pede para que seja especificado em caso afirmativo. Das bibliotecas respondentes apenas uma faz esse tipo de capacitação, a biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, sua resposta foi: “Uso do sistema SIABI e uso do sistema de solicitação de serviços”.

Capacitação de usuários é essencial para um bom funcionamento do setor de referência. De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 142) são “atividades concebidas com o objetivo de ensinar os usuários a utilizar os recursos informativos oferecidos pela biblioteca. A expressão engloba instrução bibliográfica, formação de usuários, orientação bibliotecária”.

A falta do desenvolvimento dessas atividades pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas mostra descaso com os usuários, das bibliotecas respondentes apenas uma biblioteca desenvolve esse serviço, situação preocupante, a qual evidencia falhas nos principais serviços do setor de referência, ou seja, o atendimento ao público.

**Figura 7 - Bibliotecas que desenvolvem atividades de capacitação de usuários**

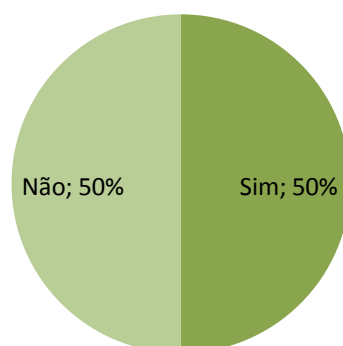


Fonte: Elaboração própria.

Na décima quinta questão foi perguntado se a biblioteca utiliza alguma linguagem para o tratamento e recuperação da informação, e se a resposta for afirmativa, quais tipos. Dentre as bibliotecas sete fazem uso de linguagens documentárias e sete não utilizam desse recurso.

A utilização de linguagens documentarias para o tratamento de informações é um meio de padronização das mesmas, é uma maneira de certificar que toda a informação disponibilizada por essas bibliotecas será encontrada sem maiores dificuldades, além de facilitar no tratamento delas, facilitará também a sua recuperação.

**Figura 8 - Bibliotecas que utilizam linguagem documentária para o tratamento e recuperação da informação**



Fonte: Elaboração própria.

A tabela 7 lista as linguagens documentárias utilizadas pelas bibliotecas do estudo.

**Tabela 7 – Linguagens documentárias utilizadas pelas bibliotecas**

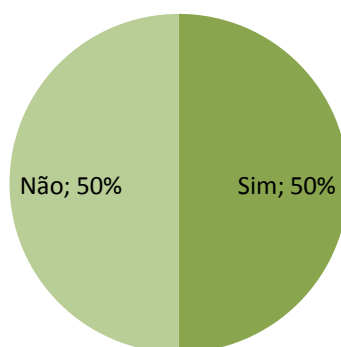
<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Linguagem documentária utilizada:</b>
Espírito Santo	Listas de termos técnicos.
Distrito Federal	Tesouro de Contas
Goiás	Vocabulário Controlado Básico do Senado Federal.
Paraíba	Thesaurus do Banco de dados do SIABI.
Pernambuco	Vocabulário Controlado Básico do Senado Federal.
Tocantins	Lista de Autoridades do SophiA, Tesouros do Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Justiça Federal e Vocabulário Controlado Básico do Senado Federal.
União	Vocabulário Controlado Básico do Senado Federal e Catálogo de autoridades da Fundação Biblioteca Nacional.

Fonte: Elaboração própria.

Ainda relacionada à pergunta anterior, a questão de número 16 trata sobre a disponibilidade desta linguagem para os usuários. Todas as sete bibliotecas que oferecem esse serviço disponibiliza também aos seus usuários, dessa maneira a recuperação das informações por eles se torna guiada, padronizada e facilitada.

A décima sétima questão pergunta se a biblioteca possui um cadastro ou listagem das principais fontes de informação em sua área de atuação? Sete responderam que possuem, sendo elas as bibliotecas dos Tribunais de Contas dos Estados de Pernambuco, Goiás, Paraíba, Rio Grande do Sul, Paraná, Distrito Federal e Espírito Santo e Sete que não (Amazonas, Mato Grosso, Rio Grande do Norte, Roraima, Santa Catarina, Tocantins e União).

**Figura 9 - Bibliotecas que possuem cadastro ou listagem das principais fontes de informação em sua área de atuação**



Fonte: Elaboração própria.

A disponibilização de listagens das principais fontes de informação da área atuante de cada biblioteca é uma ferramenta do serviço de referência essencial para bibliotecas especializadas, diante delas, o bibliotecário de referência saberá quais fontes irão satisfatoriamente atender as requisições de seus usuários. A pesquisa mostra que 50%, ou seja, sete das bibliotecas respondentes possuem esses tipos de listagem, um número considerado baixo por serem bibliotecas especializadas, porém mostra que essas possuem um serviço de referência eficaz nesse aspecto.

A questão de múltipla escolha de número 18 trás as opções de meios de comunicação utilizados pelas bibliotecas para o contato com os seus usuários e a opção de escrever qual outro meio é utilizado. Todas as bibliotecas responderam. São eles:

**Tabela 8 – Meios de comunicação utilizados para contato com os usuário**

Meios de comunicação utilizados para contato com os usuários	Biblioteca do Tribunal de Contas
<i>Site</i>	Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco

	Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União
<i>Blog</i>	_____
<i>E-mail</i>	Distrito Federal Espírito Santo Goiás Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União
Bate-papo	Pernambuco Roraima
Telefone	Amazonas Distrito Federal Espírito Santo Mato Grosso Paraíba Paraná Pernambuco Rio Grande do Norte Rio Grande do Sul Roraima Santa Catarina Tocantins União

Fax	Pernambuco
Facebook	_____
Twitter	_____
Intranet	Espírito Santo Paraíba Pernambuco

Fonte: Elaboração própria.

Com o intuito de se obter uma resposta com mais informações para esta questão, foi feito um levantamento sobre os sites das bibliotecas respondentes, notou-se que apesar das respostas afirmarem que as bibliotecas possuem site, alguns não foram encontrados na internet, concluindo assim, uma falha nas respostas.

Em relação a questão 19, foi indagado como é realizado o envio dos resultados das pesquisas, via correio eletrônico ou outro canal de comunicação, se o segundo fosse marcado, qual seria especificadamente. As respostas obtidas foram que as bibliotecas dos Tribunais de Contas dos Estados de Santa Catarina, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Rio Grande do Sul, Paraná, Roraima e Tocantins utilizam apenas o correio eletrônico para o envio de suas pesquisas. As que utilizam o correio eletrônico e outro canal de comunicação são as dos Tribunais de Contas de Pernambuco, Mato Grosso, União e Espírito Santo. E por fim, as que utilizam outro canal de comunicação: Amazonas, Rio Grande do Norte e Paraíba.

**Tabela 9 – Canais de comunicação utilizados pelas bibliotecas**

<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Canal de comunicação utilizado para envio de resultados de pesquisas:</b>
Espírito Santo	Telefone e intranet.
Mato Grosso	CI - Comunicação interna.
Paraíba	Intranet.
Pernambuco	Intranet.
Rio grande do Norte	Telefone.
União	Retirada das respostas pessoalmente.

Fonte: Elaboração própria.

Finalizando o questionário, a questão de número 20 se refere à um dos objetivos específicos desta pesquisa trazendo a seguinte pergunta: quais são os serviços e produtos oferecidos que poderiam ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas? Por ser uma questão aberta, as respostas foram diversas.

**Tabela 10 - Serviços e produtos oferecidos que poderiam ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas**

<b>Biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de:</b>	<b>Serviços e produtos oferecidos que poderiam ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas:</b>
Espírito Santo	Biblioteca Digital.
Distrito Federal	Pesquisas de Legislação, empréstimos de livros, Comutação Bibliográfica
Goiás	Informativo da Biblioteca, Ementário de atos internos.
Mato Grosso	Acervo.
Paraíba	Envio de duplicatas de material para outras bibliotecas, página na internet com links para download de livros, listagem de sumários e divulgação de serviços. Empréstimo entre bibliotecas.
Paraná	Serviços e produtos compartilhados informalmente pelo Grupo Bibliocontas.
Pernambuco	Biblioteca online (DSI), divulgação das novas aquisições, acesso ao acervo e pesquisa bibliográfica.
Rio Grande do Norte	A revista do TCE/RN.
Rio Grande do Sul	Fornecimento de cópias e reprografia.
Roraima	Serviços de alerta, boletins informativos, Provisão de documentos, Fornecimento de cópias e reprografia.
União	Alertas e Disseminação Seletiva da Informação.

Fonte: Elaboração própria.



## 6 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Os Tribunais de Contas do Brasil têm como principal finalidade fiscalizar as receitas e despesas de suas jurisdições. De acordo com Jacoby Fernandes (2012), o Tribunal de Contas da União é o órgão “responsável pelo controle dos bens, dinheiros e valores da esfera federal e sobre territórios federais, se houver”. (BRASIL, 2008 *apud* JACOBY FERNANDES, 2012, p. 778).

Os Tribunais de Contas dos Estados exercem jurisdição sobre seus respectivos estados e sobre todos os municípios, auxiliando as Assembléias Legislativas e as câmaras municipais no controle externo. O Tribunal de Contas do Distrito Federal trabalha com jurisdição sobre todos os órgãos do DF, auxiliando a Câmara Legislativa no julgamento de contas da administração do Governo Distrital.

Para que essas instituições tenham uma base informacional que subsidie os trabalhos e atividades dos respectivos Tribunais, é fundamental contar com unidades de informação que mantenham atualizadas e sistematizadas todas as informações disponíveis para os representantes destas instituições.

Com esse intuito, as bibliotecas que foram criadas para cada Tribunal têm como objetivo disseminar a informação, apoiando assim, as necessidades informacionais dos funcionários e colaboradores das instituições, entre eles os de alto escalão, como os Conselheiros, os Auditores e os Ministros.

As bibliotecas dos Tribunais de Contas, por serem especializadas, disponibilizam acervos formados principalmente por documentos da área jurídica. São compostas basicamente por livros, periódicos e artigos científicos e técnicos nas áreas de Direito, Administração, Contabilidade e Economia e por documentos de produção interna desses Tribunais. Conta também com suportes materiais como revistas especializadas, bases de dados em CD, DVD-ROM e periódicos com acesso *on-line*.

O serviço de referência é parte fundamental de uma biblioteca, é o primeiro contato que o usuário tem com a biblioteca, seja presencial ou virtualmente. Grogan (1995, p. 51) definiu o processo de referência em oito passos. Para esse autor o primeiro passo é o surgimento do problema por algum tipo de fator, seja ele interno ou externo ao usuário. O segundo passo se dá pela necessidade que o usuário sente pela informação, em seguida, no terceiro passo o usuário consegue formular uma questão inicial, para em sequência no quarto passo surgir a questão negociada com redefinições ou reformulações. O quinto e sexto passo estão ligados à busca, o primeiro é a estratégia e o segundo o processo de busca, que poderão

ter o auxílio do profissional de referência. O passo de número sete é a resposta, o resultado da busca que poderá ou não corresponder às expectativas do usuário. O último passo é a solução, ou seja, a resposta que o bibliotecário de referência considerou pertinente ao usuário que a solicitou.

Para que o processo de referência ocorra e obtenha êxito são indispensáveis dois aspectos: o relacionamento entre os bibliotecários de referência e os usuários; e ferramentas e meios de busca.

É preciso que ocorra uma boa comunicação nesse processo para que o bibliotecário consiga compreender e traduzir a questão que o usuário formula, para, em um segundo momento, realizar a busca utilizando todos os meios disponíveis para que a resposta seja eficiente em sua finalidade.

As ferramentas utilizadas na busca dentro do processo de referência são imprescindíveis para que o resultado seja em tempo hábil, nesse sentido, os instrumentos bibliográficos, como as obras de referência, os catálogos em fichas ou informatizados e as bases de dados são fundamentais para o atendimento.

É comum em bibliotecas especializadas como as dos Tribunais de Contas o acervo apresentar fontes de informações dos três tipos: fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias. As fontes primárias que podem ser consideradas de grande uso nestas bibliotecas são as publicações oficiais, por serem órgãos do Poder Público. Legislação, jurisprudência e doutrina também apresentam grande utilização nestas bibliotecas. Para Cunha (2010, p. 144), “toda biblioteca, independente do tipo, tamanho ou localização, utiliza informação jurídica”.

Os periódicos científicos, técnicos, comerciais e jornais também são exemplos de fontes primárias com uso corrente nesse tipo de biblioteca. Ao ser perguntado às bibliotecas dos Tribunais de Contas se fazem assinaturas de periódicos da área de atuação, 85% responderam que sim e 15% que não. Como complemento a esta resposta, foi perguntado se os periódicos podem ser compartilhados com as outras bibliotecas de Tribunais de Contas, 42% afirmaram que é possível esse tipo de compartilhamento.

As fontes secundárias utilizadas foram exemplificadas por dicionários, enciclopédias, livros, manuais, tabelas, bibliografias, índices e bases de dados.

Sobre as bases de dados, foi analisado nesta pesquisa se os acervos das bibliotecas participantes do estudo estão inseridos em bases. As respostas com mais ocorrência foram as bases de dados do Sistema SophiA e do SIABI. Das quatorze bibliotecas respondentes, quatro afirmaram fazer parte do SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas e três do Sistema SophiA. As respostas das bibliotecas dos Tribunais de Contas do Espírito Santo, Mato Grosso

e Roraima mostraram que seus acervos não estão inseridos em bases de dados, ou seja, fazem parte de sistemas criados pelas suas instituições com esse propósito.

Ainda relacionado com as bases de dados, foi perguntado qual a disponibilidade destas para o acesso pelos usuários, 58% afirmaram que são de livre acesso pela internet. Outra questão tratou sobre o uso de bases de outras instituições, o que pode-se concluir que as bases citadas como sendo utilizadas são as que estão disponibilizadas na internet, ou seja, não é necessário participar de rede ou consórcio para se ter esse acesso.

A internet e consequentemente os sites e blogs são ferramentas que proporcionaram aos usuários uma maior interação com a informação, isso se deu pelo fato de ser possível acessar qualquer dado disponível apenas utilizando um equipamento tecnológico com acesso à internet, ou seja, computadores, celulares, *tablets* e até mesmo as chamadas *smart TVs*. Esta nova tecnologia também proporcionou a interação entre as bibliotecas e seus usuários, sendo a principal vantagem a troca de informações sobre os serviços e produtos que são disponibilizados por elas.

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, onze bibliotecas respondentes disseram utilizar sites para esse tipo de interação, porém ao se fazer o levantamento desses endereços, percebeu-se que algumas bibliotecas que afirmaram utilizar essa ferramenta, não o utilizam na realidade. Não foi possível confrontar essas informações na internet.

O papel das redes de informação é ser uma alternativa eficiente no processo de cooperação de informações entre bibliotecas, esses tipos de redes, consórcio ou sistemas de informação trazem benefícios para todas as unidades integrantes. Com base nos resultados desta pesquisa foi possível concluir que as bibliotecas dos Tribunais de Contas participam de redes de informação e que 6 destas fazem parte do Grupo Bibliocontas, que tem como objetivo a cooperação de informações e serviços entre bibliotecas dos Tribunais de Contas do Brasil.

De acordo com as respostas do questionário encaminhado às bibliotecas dos Tribunais de Contas, pode-se perceber que ao ser perguntado quais serviços e produtos poderiam ser disponibilizados as outras bibliotecas de Tribunais, as respostas foram o que comumente acontece dentro das redes: acesso ao acervo e empréstimo entre bibliotecas, fornecimento de cópias de documentos e de duplicatas de material. A resposta da biblioteca do Tribunal de Contas do Estado do Paraná exemplifica esta ideia ao responder que “Serviços e produtos compartilhados informalmente pelo Grupo Bibliocontas”.

Com base nesta pesquisa, identificou-se quais são os principais serviços e produtos de referência disponibilizados pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas que responderam ao

questionário, ou seja, de quatorze bibliotecas. Notou-se que 100% das bibliotecas respondentes fazem empréstimo domiciliar apenas aos servidores de seus órgãos.

Os serviços de levantamento bibliográfico em assuntos especializados no acervo da própria biblioteca, fornecimento de cópias e reprografia, serviços de alerta e boletins informativos, provisão do documento primário, empréstimo entre bibliotecas, pesquisa e localização de materiais em outras instituições, disseminação seletiva de informação e normalização (orientação de trabalhos sob normas de Documentação da ABNT ou outras) são os que apresentam as maiores taxas de disponibilização nestas bibliotecas.

Os serviços e produtos que não apresentam grande uso, ou disponibilidade são: levantamento bibliográfico em assuntos especializados nos acervos de outras instituições, bases de dados a disposição dos usuários mediante senha, comutação bibliográfica, circulação de periódicos e bibliotecas digitais.

De acordo com a pesquisa, das bibliotecas respondentes, nenhuma afirmou disponibilizar serviços de traduções nem fazer empréstimo domiciliar para o público externo. Por ser uma questão que possibilitava ao respondente a opção de escrever outros serviços que são disponibilizados pelas bibliotecas, as respostas obtidas foram que as bibliotecas dos Tribunais de Contas dos Estados de Mato Grosso e Tocantins disponibilizam o serviço de criação de fichas catalográficas, a biblioteca do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo respondeu disponibilizar os seguintes serviços: atualização e compilação dos Atos Normativos do TCEES e de outras legislações afins para disponibilização no portal do TCEES. Finalizando a pesquisa, a biblioteca do Tribunal de Contas do Estado de Goiás apresenta a criação de sumários correntes, atualização dos atos internos e Clube de leitura.

Esta pesquisa evidenciou uma problemática que ocorre basicamente em todo país no cenário das bibliotecas, mesmo em se tratando de bibliotecas de instituições como os Tribunais de Contas, órgãos que possuem autonomia financeira, percebe-se que são pouco valorizadas dentro de suas estruturas organizacional, não recebem verbas e incentivos suficientes para disponibilizarem serviços e produtos de informação com boa qualidade e que atendam todos os princípios e objetivos que toda biblioteca tem.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2012.
- ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. *Aquisição de materiais de informação*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 1996.
- BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.
- \_\_\_\_\_. *Constituição da República federativa do Brasil*. Organização dos textos e índice por J. U. JACOBY FERNANDES. 1. ed. atualizada até abril de 2007. Belo Horizonte: Fórum, 2008.
- CAMPELLO, Bernadete Santos; CAMPOS, Carlita Maria. *Fontes de informação especializada: características e utilização*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1993.
- CAMPELLO, Bernadete Santos et al. (orgs.). *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000.
- CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra (orgs.). *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2008.
- CUNHA, Murilo Bastos da; JESUS, Deise Lourenço de. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.
- CUNHA, Murilo Bastos da. *Manual de fontes de informação*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2001.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Fontes de informação: um manual para cursos de graduação em biblioteconomia e ciência da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2005.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referência & informação*. São Paulo: Polis: APB, 1992.
- FOSKETT, Douglas John. *Serviço de informação em bibliotecas*. São Paulo: Polígono, 1969.
- GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 1995.

HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referencia em bibliotecas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, Serv. de publicações, 1973.

JACOBY FERNANDES, Jorge Ulisses. Tribunais de Contas do Brasil, jurisdição e competência. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2004.

MARTINS, Claudia Garrido; FERREIRA, Miguel Luiz Ribeiro. O *Survey* como tipo de pesquisa aplicado na descrição do conhecimento do processo de gerenciamento de riscos em projetos no segmento da construção. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTAO, VII, 2011, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: UFF/Rio de Janeiro, 2011.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. *Serviço de referencia e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Universidade federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MOYSÉS, Gerson Luís Russo; MOORI, Roberto Giro. Coleta de dados para a pesquisa acadêmica: um estudo sobre a elaboração, a validação e a aplicação eletrônica de questionário. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXVII, 2007, Foz do Iguaçu. Foz do Iguaçu: ENEGEP, 2007.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O periódico científico. In: CAMPELLO, Bernadete et al. (orgs.). *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. Cap. 5. p. 72-95.

SANTOS, Ester Laodiceia. ROCHAI, Suely Margareth da. O blog como ferramenta de comunicação entre a biblioteca e seus usuários: a experiência da biblioteca lydio bandeira de mello, da faculdade de direito da universidade federal de Minas Gerais. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 17, n. 33, p. 134-152, jan./abr., 2012.

SILVA, Helena de Fátima Nunes et al. Como contribuições relativas ao uso de eventos / fóruns parágrafo Constituição de Comunidades de Práticas e Expressão da Inteligência coletiva.: O Caso do Bibliocontas. *Perspect. Ciênc.. inf.*, Belo Horizonte, v.17, n. 3, setembro de 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-993620120003000008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-993620120003000008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 08 jun. 2014.

TEIXEIRA, Nísio. Jornais. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra.(Org.). *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica, 2005e . cap.5. p.67-86.

VERGUEIRO, Waldomiro. *Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2010.

## APÊNDICE A - Questionário

Prezado (a) Senhor (a),

Meu nome é Marília Catarina Andrade Gontijo, sou aluna do Curso de Graduação em Biblioteconomia, da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB). Estou elaborando o meu trabalho de conclusão de curso, que consiste em mapear os serviços e produtos de referência oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas dos estados, do Distrito Federal e da União.

No âmbito desse levantamento, sob a orientação da Professora Doutora Rita de Cássia do Vale Caribé, venho solicitar a sua colaboração para o preenchimento do questionário apresentado a seguir. Ressalto que a conclusão desse trabalho depende diretamente de suas respostas, portanto a sua colaboração é de extrema importância.

Desde já agradecemos.

Cordialmente,

Marília Andrade

1. Identificação da instituição.
2. Nome do respondente.
3. Quais são os usuários da biblioteca?
4. Dentre os tipos de usuários atendidos, quais são aqueles considerados público-alvo da biblioteca?
5. Essa biblioteca participa de alguma rede de informação?  
(   ) sim                      (   ) não  
Em caso afirmativo, especifique:

6. A biblioteca possui assinatura de periódicos na área de atuação?

( ) sim ( ) não:

7. Estes periódicos poderiam ser disponibilizados para as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas?

( ) sim ( ) não

8. O acervo está inserido em base de dados?

( ) sim ( ) não

Em caso afirmativo, especifique:

9. Esta base pode ser pesquisada pelos campos:

Campos:	Sim	Não
Autor		
Título		
Local		
Editora		
Série		
Data de publicação		
Idioma		
Tipo de obra		
Descrição física (material)		
Referência		
ISSN		
ISBN		
Outros		

10. Essa base de dados está disponível para acesso aos usuários pela Internet?

11. Assinale os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Serviços e produtos:	Sim	Não
Possui biblioteca digital		



Levantamento bibliográfico em assuntos especializados – somente acervo da biblioteca		
Levantamento bibliográfico em assuntos especializados nos acervos de outras instituições		
Estas bases de dados estão a disposição dos usuários mediante senha		
Pesquisa e localização de materiais em outras instituições		
Provisão de documentos (acesso ao documento primário)		
Empréstimo domiciliar apenas a servidores do órgão		
Empréstimo domiciliar para público externo		
Empréstimo entre bibliotecas		
Fornecimento de cópias, reprografia		
Comutação bibliográfica		
Serviços de alerta, boletins informativos (novas aquisições, serviços etc.)		
Disseminação seletiva de informação		
Circulação de periódicos		
Normalização (orientação de trabalhos sob normas de Documentação da ABNT ou outras)		
Serviço de traduções		
Outros		

12. A biblioteca possui acesso a bases de dados de outras instituições (nacionais e estrangeiras)?

( ) sim ( ) não

Em caso afirmativo, especifique:

13. A biblioteca desenvolve atividades culturais tais como exposições, palestras, lançamento de livros etc.?

( ) sim ( ) não

Em caso afirmativo, especifique:

14. A biblioteca desenvolve atividades de capacitação de usuário?

( ) sim ( ) não

Em caso afirmativo, especifique:

15. A biblioteca utiliza alguma linguagem (listas de terminologias, termos técnicos, tesaurus, glossários, etc.) para o tratamento e recuperação da informação?

( ) sim ( ) não

Em caso afirmativo, especifique:

16. Esta linguagem está disponível para os usuários?

( ) sim ( ) não

17. A biblioteca possui um cadastro/listagem das principais fontes de informação em sua área de atuação?

( ) sim ( ) não

18. Quais são os meios de comunicação utilizados para contato com os usuários?

Meios de comunicação:	Sim	Não
Site		
Blog		
E-mail		
Bate-papo		
Telefone		
Fax		
Facebook		
Twitter		
Outros		

19. O envio dos resultados das pesquisas realizadas se faz por meio de:

( ) Correio eletrônico ( ) Outro canal de comunicação

20. Quais são os serviços e produtos oferecidos que poderiam ser compartilhados com as bibliotecas dos outros Tribunais de Contas?